

Оглавление

ЭТИКА И КУЛЬТУРА ПОВЕДЕНИЯ	2
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	8
ПРОЯВЛЕНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЛИЧНОСТИ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ	14
КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ	25
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕСТЫ	29
Тест № 1	29
Тест № 2	30
Тест № 3	31
Тест № 4	32
Тест № 5	32
Тест № 6	33
Тест № 7	35
Тест № 8	36
Тест № 9	38
Тест № 10.....	40
Тест № 11.....	41
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	42
Приложение	48

ЭТИКА И КУЛЬТУРА ПОВЕДЕНИЯ

Этика — это одна из древнейших отраслей философии, наука о морали (нравственности). Термин «этика» происходит от греческого слова «*ethos*» («этос») — обычай, нрав. Термин «этика» был введен Аристотелем (384—322 гг. до н.э.) для обозначения учения о нравственности, причем этика считалась «практической философией», которая должна дать ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки?»

Первоначально термины «этика» и «мораль» совпадали. Но позже, с развитием науки и общественного сознания, за ними закрепилось различное содержание.

Мораль (от лат. *moralis* ~ нравственный) — это система этических ценностей, которые признаются человеком. Она регулирует поведение человека во всех сферах общественной жизни — в труде, в быту, в личных, семейных и международных отношениях.

Нормы морали получают свое идейное выражение в заповедях и принципах о том, как должно себя вести. Одно из первых в истории правил нравственности формулируется так: «поступай по отношению к другим так, как бы ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе». Это правило появилось в VI—V вв. до н.э. одновременно и независимо друг от друга в различных культурных регионах — Вавилоне, Китае, Индии, Европе. Впоследствии оно стало именоваться «золотым», так как ему придавалось большое значение. В наши дни оно также остается актуальным, и всегда надо помнить, что человек становится человеком только тогда, когда он утверждает человеческое в других людях. Потребность относиться к другим, как к самому себе, возвышать себя через возвышение других и составляет основу морали и нравственности.

Нередко в деловых отношениях мы сталкиваемся с противоречиями между сущим и должным. С одной стороны, человек стремится вести себя нравственно, как говорят, должным образом, с другой — желает удовлетворить свои потребности, реализация которых часто связана с нарушением нравственных норм. Эта борьба между идеальным и практическим расчетом создает конфликт внутри человека, который острее всего проявляется в этике деловых отношений, в деловом общении. Поскольку этика делового общения является частным случаем этики вообще и содержит в себе ее основные характеристики, то под **этикой делового общения** понимается совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение и отношения людей в профессиональной деятельности.

Профессиональными моральными нормами были и остаются вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие.

Совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, входит в понятие **профессиональная этика**. К некоторым видам профессиональной деятельности общество предъявляет повышенные моральные требования, требует высокой квалификации работников при выполнении своих профессиональных обязанностей. Это относится к работающим в сфере услуг, на транспорте, в здравоохранении, в области управления, воспитания и им подобных, так как объектами деятельности этих профессиональных групп являются люди.

Еще в 1936 г. Дейл Карнеги писал, что успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 — от его умения общаться с людьми.

Деловой этикет — это свод правил поведения в деловых, служебных отношениях. Он является важнейшей стороной морали профессионального поведения делового человека.

Хотя этикет и предполагает установление лишь внешних форм поведения, но без внутренней культуры, без соблюдения этических норм не могут сложиться настоящие деловые отношения. Джен Ягер в своей книге «Деловой этикет» отмечает, что каждая проблема, связанная с этикетом, начиная от хвастовства и кончая обменом подарками, должна решаться в свете этических норм. Деловой этикет предписывает соблюдение правил культурного поведения, уважительного отношения к человеку.

Джен Ягер сформулировала **шесть основных заповедей делового этикета**.

1. Делайте все вовремя. Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип «вовремя» распространяется на отчеты и любые другие поручаемые вам задания.

2. Не болтайте лишнего. Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты учреждения или конкретной сделки так же бережно, как и тайны личного характера. Никогда никому не пересказывайте того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни.

3. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы. Ваши клиенты, заказчики,

покупатели, сослуживцы или подчиненные могут сколько угодно придираются к вам, это неважно: все равно вы обязаны вести себя вежливо, приветливо и доброжелательно.

4. Думайте о других, а не только о себе. Внимание должно проявляться не только в отношении клиентов или покупателей, оно распространяется на сослуживцев, начальство и подчиненных. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Не начинайте сразу огрызаться, когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

5. Одевайтесь, как положено.

6. Говорите и пишете хорошим языком*. (* Ягер Дж. Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса: Пер. с англ. - М., 1994. - С. 17-26.)

Этикет выражается в самых разных сторонах нашего поведения. Например, этикетное значение могут иметь разнообразные движения человека, позы, которые он принимает. Сравните вежливое положение лицом к собеседнику и невежливое — спиной ему. Такой этикет называется **невербальный** (т.е. бессловесный). Однако самую важную роль в этикетном выражении отношений к людям играет речь — это **словесный этикет**.

Постараемся ответить на вопросы: «Как приветствовать?», «Кого и где приветствовать?», «Кто приветствует первым?»

Входя в кабинет (комнату, приемную) принято приветствовать находящихся там людей, даже если вы не знакомы с ними. Первым здоровается младший, мужчина с женщиной, подчиненный с начальником, девушка с пожилым мужчиной, но при рукопожатии порядок обратный: первым руку подает старший, начальник, женщина. Если женщина ограничивается при приветствии поклоном, то мужчине не следует протягивать ей руку. Не принято обмениваться рукопожатием через порог, стол, через какую-либо преграду.

Здороваясь с женщиной, женщина не встает. Мужчине, здороваясь, всегда рекомендуется вставать, за исключением случаев, когда это может потревожить окружающих (театр, кино) или когда это сделать неудобно (например, в машине). Если мужчина желает подчеркнуть особое расположение к женщине, то при приветствии он целует ей руку. Женщина подает руку ребром ладони к полу, мужчина поворачивает ее руку так, чтобы она была сверху. Рекомендуется наклониться к руке, но прикасаться к ней губами не обязательно, при этом помните, что прикадываться к руке дамы лучше в помещении, а не на улице. Правила приветствовать друг друга действуют у всех народов, хотя формы проявления могут существенно различаться.

Обязательным условием делового контакта является культура речи. Культурная речь — это прежде всего правильная, грамотная речь и, кроме того, верный тон общения, манера разговора, точно подобранные слова. Чем больше словарный запас (лексикон) человека, тем он лучше владеет языком, больше знает (является интересным собеседником), легче выражает свои мысли и чувства, а также понимает себя и других.

Специалисты рекомендуют:

- следить за правильным употреблением слов, их произношением и ударением;
- не использовать обороты, содержащие лишние слова (например, «абсолютно новый» вместо «новый»);
- избавляться от слов-«паразитов» («так сказать», «такая», «ну» и т.д.);
- избегать заносчивости, категоричности и самонадеянности.

Привычка говорить «спасибо», вежливость и учтивость, использование подходящего языка и умение одеваться соответствующим образом относятся к числу ценных черт, которые увеличивают шанс на успех.

Телефон является удобным и оперативным средством связи, без которого невозможно представить современную жизнь. По телефону обмениваются личной и служебной информацией, договариваются о встречах, устанавливают и развивают деловые контакты. Человечество пользуется телефоном уже более века: в 1876 г. был создан первый, еще несовершенный, но уже получивший признание телефонный аппарат.

Телефонный разговор обеспечивает двусторонний обмен информацией независимо от расстояния. В короткий срок телефон соединит вас с коллегой из соседнего отдела, с абонентом по ту сторону океана. Но, как показывает практика, к разговору по телефону, особенно деловому, надо готовиться. Для государственного служащего, делового человека необходимо научиться дорожить своим временем (и временем собеседника). Плохая подготовка, неумение лаконично и грамотно излагать свои мысли отнимает от 20 до 30 % рабочего времени современного государственного

служащего. Кроме того, культура телефонного общения — это средство формирования у партнеров вашего имиджа и имиджа учреждения, в котором вы служите.

Рассмотрим некоторые рекомендации, разработанные специалистами.

1. Рядом с телефоном полезно держать ручку, блокнот и календарь.

2. После звонка быстро снимите трубку. Не «срывайте» трубку во время звонка: в электроцепях резко возрастает сила тока, что может привести к повреждению. Этикетом предусмотрено снятие трубки до четвертого звонка телефона, так как воздействие телефонных звонков отрицательно сказывается на нервной системе. Не следует снимать телефонную трубку «не глядя», не отрываясь от дел, так как она может коснуться контактного рычага и соединение будет прервано.

3. Трубка снята. Возникает вопрос: какое первое слово произнести, чтобы контакт был установлен? Жестких рамок здесь нет. Как правило, человек отвечает: «Алло», «Слушаю», «Да». Считается, что первые два варианта предпочтительнее, так как «да» звучит сухо и нелогично, что может затруднить налаживание психологического контакта.

Нередко встречаются ответы: «Я вас слушаю», звучащий несколько манерно, и архаичный вариант «У телефона» или «На проводе». Все перечисленные ответы уместны в домашней обстановке. В деловом общении предпочтительнее использовать информативные ответы (кто снял трубку и в каком учреждении), при этом не следует называть себя и предприятие скороговоркой.

4. Что делать, если во время вашей беседы с клиентом раздается телефонный звонок? Правила телефонного этикета и вежливости предписывают поступать следующим образом: извинитесь перед клиентом, снимите телефонную трубку и, сославшись на занятость, попросите перезвонить. Возможен и другой вариант: запишите номер телефона звонившего и перезвоните ему, как только будете свободны.

5. Как пригласить к телефону коллегу? «Одну минуту» («сейчас»)… Иван Петрович — вас!» После этого трубка передается или аккуратно, без стука кладется на стол. Не рекомендуется приглашать криком или демонстрировать свои прохладные отношения с коллегой: после отрыва «грохнуть» трубкой об стол и холодным тоном произнести: «Иванова!»

При вызове по телефону отсутствующего в данное время сотрудника не следует ограничиваться ответом: «Его нет» и швырять трубку на рычаг. Следует сказать: «Его сейчас нет. Будет тогда-то. Может быть, ему что-нибудь передать?» Если вас об этом попросят, зафиксируйте просьбу и положите записку на стол коллеге. Очень неудачно звучат ответы: «Его нет, не знаю где он. Может, оставьте номер вашего телефона». Более того, не стоит вдаваться в подробности: «Алла Викторовна еще не пришла с обеда», «Наверное, в буфете (курилке)» и т.п.

6. Деловой телефонный разговор должен быть кратким. Например, в японской фирме не будут долго держать сотрудника, который не решит деловой вопрос по телефону за три минуты.

Заканчивает разговор тот, кто позвонил, поэтому не рекомендуется принявшему звонок проявлять нетерпение и стремиться к «свертыванию» разговора. Но что делать, если собеседник не в меру болтлив, отвлекается от темы разговора, заостряет внимание на деталях? Существует множество приемов, чтобы прекратить разговор с многословным собеседником, не обидев его и при этом соблюсти вежливость и деликатность. Обычно используют фразы: «Очень приятно с вами разговаривать, но сейчас я должна уйти», «Как бы хотелось поговорить с вами еще, но у меня очень срочные дела», «Очень рад был вас слушать, но мне надо на деловую встречу» и т. п.

7. Важно, чтобы служебный телефонный разговор велся в спокойном, вежливом тоне. Во время разговора необходимо создать атмосферу взаимного уважения, чему способствует улыбка. Собеседник ее не видит, но чувствует. Голос, тембр, интонации и тон могут очень многое сказать о вас. По данным психологов, интонация и тон разговора несут до 40 % информации. Говоря по телефону, мы можем вызвать доверие у собеседника или, наоборот, неприязнь.

Рекомендуется говорить ровно, сдерживать свои эмоции и не прерывать речь собеседника. Если ваш собеседник высказывается в резкой форме, склонен к спорам, то наберитесь терпения и не отвечайте ему тем же, не возражайте прямо.

8. Никогда не говорите по телефону с набитым ртом. Недопустимо во время телефонного разговора жевать, пить и параллельно разговаривать с сотрудниками.

9. Телефон усугубляет недостатки речи, поэтому рекомендуется следить за произношением чисел, имен собственных и фамилий. В разговоре лучше не употреблять специфические, профессиональные термины, которые могут быть непонятны собеседнику. Не допускается жаргон и такие выражения, как «идет», «лады», «добро», «пока» и т.п.

10. Поскольку телефонные собеседники не видят друг друга, то они должны подтверждать свое внимание (в случае длительного разговора одного) репликами: «Да, да», «Понимаю»... Если в

телефонном разговоре возникает неожиданная пауза, то можно уточнить: «Как вы меня слышите?», «Вы не согласны?» и т.п. В случае ухудшения слышимости вполне разумно перезвонить одному из собеседников. Если же телефонная связь обрывается, то перезванивает инициатор разговора.

Завершать разговор следует вовремя, чтобы избежать пресыщения общением, которое выражается в беспричинном недовольстве и обидчивости партнеров, а иногда и в раздражительности. В конце разговора надо поблагодарить за звонок или полученную информацию (новость). «До свидания, спасибо за звонок», «Приятно было поговорить с вами» и т.п.

Что делать в первую очередь, с чего начать и как себя вести, если звонить придется вам?

1. Определите цель телефонного разговора (может, он не важен и не нужен). Ненужные разговоры нарушают рабочий ритм и мешают работать тем, кто находится рядом. Если вы определили цель и тактику ведения телефонного разговора, то составьте план беседы, набросайте перечень вопросов, которые хотели бы решить, так как это позволит не упустить из вида главного и сделает разговор логичным и лаконичным. Как показывает анализ телефонных разговоров, до 40 % занимают повторения слов и фраз.

2. Номер набран. Первой фразой старайтесь заинтересовать собеседника. Вначале, согласно этикету телефонного разговора, желательно назвать себя и поздороваться, например: «Иванова Мария Сергеевна. Здравствуйте (добрый день)». Прежде чем попросить к телефону того, кто вам необходим, дождитесь ответа «Здравствуйте» на другом конце провода, а затем скажите: «Будьте добры, позовите Петра Петровича». Недопустимы фразы «Это кто?», «Куда я попала?» и т. п. Если на ваш звонок абонент не отвечает, помните, что на 5-й сигнал вешают трубку и вызов повторяют позже.

3. Звонок по домашнему телефону сослуживцу для служебного разговора может быть оправдан только серьезной причиной. Звонки на квартиру после 22 часов и до 8 часов (в выходные дни до 10 часов) считаются нарушением правил этикета.

4. Нарушением этикета считается невыполнение обещания перезвонить. Если обещал, надо позвонить обязательно, иначе создадите себе репутацию несерьезного человека.

Деловая беседа состоит из нескольких этапов:

- начало;
- передача информации (изложение своей позиции) и аргументирование;
- выслушивание доводов собеседника и реакция на них;
- принятие решений.

Начало беседы влияет на весь ее дальнейший ход; задачами начального этапа являются установление контакта с партнером, создание благоприятной атмосферы взаимного доверия и уважения, а также привлечение внимания и пробуждение интереса к проблеме.

Будет ли атмосфера встречи доброжелательной и деловой, зависит от вашей пунктуальности, ведь посетитель, прождавший вас с полчаса в приемной, вряд ли будет дружески настроен.

Желательно встать навстречу гостю, а еще лучше встретить его у дверей кабинета, обменяться рукопожатием и указать ему, где повесить верхнюю одежду (если это не сделал в приемной секретарь). Для того чтобы разговор шел «на равных», рекомендуется вести беседу не за рабочим столом. Лучше всего сесть напротив друг друга. Хороший хозяин всегда предложит гостю чай или кофе, а в жаркое время — прохладительные напитки. Желательно поставить рядом часы, чтобы каждый мог видеть, сколько времени длится беседа, так как посматривание на свои часы во время беседы считается неприличным и может восприниматься как сигнал к окончанию разговора.

К собеседнику лучше обращаться по имени-отчеству и в ходе дальнейшего разговора повторить это несколько раз. Американский специалист в области человеческих отношений Дейл Карнеги (1888—1955) утверждал, что имя человека — это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке.

Постарайтесь ободрить собеседника и расположить его к себе первыми фразами и вопросами, которые могут не иметь прямого отношения к теме разговора.

В начале беседы важным сигналом установления контакта является встреча глазами, поскольку взгляд является сильным средством невербального общения. Вообще, умение «читать» невербальные сигналы в поведении собеседника могут значительно облегчить понимание партнера (см. разд. 2.6). С самого начала беседа должна принять форму диалога. Очень важно научиться слушать собеседника, не перебивая его (подробнее см. в разд. 2.7), при этом нужно вести себя естественно, быть честным, не играть с партнером и не заискивать. Кроме того, недопустимо срывать на собеседниках свое плохое настроение. Помните, что ваша доброжелательность и сосредоточенность помогут человеку раскрыться, особенно если он переполнен негативными эмоциями или застенчив и неуверен в себе.

В ходе беседы рекомендуется использовать краткие, нейтральные реплики: «Продолжайте, очень интересно!», «Понимаю вас», которые снимают напряженность и помогают продолжать беседу, а также уточняющие реплики: «Что вы имеете в виду?», «Как вы считаете?» и т.п., помогающие вести беседу в нужном направлении.

Разговор с деловым партнером, коллегой или подчиненным исключает проявление любой бестактности: пренебрежительного тона, обрывание собеседника на полуслове, демонстрации своего превосходства.

На завершающем этапе деловой беседы принимается окончательное решение, которое должно излагаться ясно, четко, убедительно. Финал беседы должен стимулировать реализацию принятых решений и заложить основу для дальнейших встреч. Необходимо поблагодарить партнера за беседу и выразить уверенность в успешности будущего сотрудничества. Психологи подчеркивают значимость прощального взгляда, когда хозяин кабинета задерживает взгляд на собеседнике, демонстрируя внимание к партнеру и заинтересованность в дальнейшем сотрудничестве с ним.

Служебная переписка является важной частью делового этикета, «общением в миниатюре». Она способствует установлению прочных связей с потребителем, улучшению взаимосвязи различных служб, а также увеличению оборота предприятия, фирмы.

Джен Ягер в своей книге «Деловой этикет» отмечала, что качество делового текста складывается из четырех составляющих: мысли, внятности, грамотности и корректности.

При составлении делового письма необходимо соблюдать следующие требования:

- исполнитель должен отчетливо представлять себе сообщение, которое хочет передать, и точно знать, как это выразить в понятной, сжатой и доступной форме;
- письмо должно быть простым, логичным, конкретным и не допускать двусмысленностей. Лаконичные письма, написанные односложными словами, характеризуют пишущих как хороших собеседников, владеющих искусством общения. Фразы должны легко читаться, нежелательно использование большого количества причастных и деепричастных оборотов;
- письмо должно составляться только по одному вопросу, при этом его текст надо разбить на абзацы, в каждом из которых затрагивается лишь один аспект данного вопроса;
- письмо должно быть убедительным и достаточно аргументированным;
- письмо должно быть написано в нейтральном тоне, нежелательно употребление метафор и эмоционально-экспрессивных фраз;
- объем делового письма не должен превышать двух страниц машинописного текста;
- с точки зрения грамматики деловое письмо должно быть безупречным, так как орфографические, синтаксические и стилистические ошибки производят плохое впечатление и действуют на адресата раздражающе;
- деловое письмо должно быть корректным, написано вежливым тоном.

При деловой переписке следует помнить, что восприятие письма зависит не только от содержания, но и от конверта и бланка фирмы. Почтовая бумага должна быть хорошего качества, а цвет бумаги — светлым: белым, светло-серым, кремовым и т. п. Вверху или сбоку листа небольшими буквами должно быть напечатано название организации, возможно, ее эмблема или логотип (словесная форма товарного знака), а в некоторых случаях — имя и фамилия сотрудника и, может быть, его должность. Кроме того, деловые письма могут быть выполнены и на обычной почтовой бумаге. Вопрос о том, целесообразно ли дать сотруднику право пользоваться бумагой, где указаны не только название фирмы, но и фамилия и должность сотрудника, решается руководством организации.

Наиболее часто в деловой сфере используются следующие виды **деловых писем**.

1. Резюме и письмо с просьбой о приеме на работу.
2. Письмо-заявление об уходе.
3. Рекомендательное письмо.
4. Письмо-отказ.
5. Письмо-запрос о ходе исполнения дела (договоренности, сделки и т.п.).
6. Письмо-напоминание.
7. Письмо-уведомление.
8. Письмо-благодарность.

Деловое письмо должно всегда подписываться от руки. Вопрос об отправке письма по факсу или в конверте почтой решается в зависимости от обстоятельств и желания деловых партнеров. На все письма следует обязательно давать ответ, даже если он отрицательный или вызывает затруднения, при этом нужно выдерживать сроки ответа.

Визитные карточки бывают следующих видов:

- стандартизированная визитная карточка сотрудника фирмы (организации);
- представительская карточка сотрудника фирмы;
- визитная карточка фирмы;
- семейная визитная карточка;
- прочие визитные карточки.

Типовая визитная карточка сотрудника содержит: фамилию, имя, должность сотрудника, его полномочия, служебный телефон (возможно несколько номеров служебного телефона), название фирмы, ее почтовый адрес, а также телефон секретари-ата, телефакс и телекс. Иногда для некоторых видов должностей, например для страхового агента, указывается домашний телефон.

Во втором типе визитной карточки указываются только фамилия и имя. Такими карточками обмениваются при первом знакомстве, когда потребность в сведениях о фирме, должности и занятиях владельца карточки еще не возникла.

Деловой протокол — это правила, которые регламентируют порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов, оформление деловой переписки и т.д.

Как следует садиться в машину? Ни мужчине, ни женщине не рекомендуется садиться в машину «с головы». Женщина, подойдя к машине, открывает дверь, садится боком, а потом переносит обе ноги на пол машины. Чтобы выйти из машины, она поворачивается на сиденье, опускает ноги на землю, а затем, держась левой рукой, встает и поднимает весь корпус.

По правилам этикета на деловые приемы высылаются приглашения, которые печатаются на бумаге хорошего качества, белой или любого светлого оттенка. Необходимо использовать строгий шрифт, текст должен быть отпечатан ясно и четко с соблюдением правил этикета и с использованием обязательных «формул вежливости».

Интерьер (от фр. *interieur* — внутренний) — это внутреннее пространство здания или помещения в здании (вестибюль, комната, зал). Интерьер рабочего помещения относится к области делового этикета, так как знакомство с фирмой начинается с интерьера помещения. Главный и обязательный принцип — чистоплотность (особенно чистота мест общего пользования).

К оформлению офиса нужно отнестись очень серьезно, для этого лучше воспользоваться консультацией специалистов — дизайнеров. При оформлении надо учитывать, что каждый сотрудник, постоянно работающий в фирме, должен иметь собственное рабочее место. В книге «Деловой этикет» Джен Ягер описывает десять важнейших моментов, касающихся интерьера офиса**. (** Ягер Дж. Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса: Пер. с англ. - М., 1994. - С. 121 - 122.)

1. Захламленный стол производит отталкивающее впечатление, поэтому будьте опрятны и никогда не раскладывайте на нем вязание, расчески или косметику.
2. Постарайтесь не обедать за рабочим столом.
3. Если вы привыкли пить кофе за рабочим столом, пользуйтесь чашкой, а не одноразовыми стаканчиками.
4. Попробуйте посмотреть на свое рабочее место глазами постороннего человека, а потом ответьте на вопрос: захотел бы я прийти к человеку, работающему в таком кабинете?
5. Воспринимайте ваш офис как свой дом, продумайте все мелочи с точки зрения хорошего тона.
6. Удостоверьтесь, что любой предмет, даже самый незначительный, в вашем кабинете выбран так, чтобы подчеркнуть ваш имидж.
7. Следите, чтобы в вашем кабинете всегда было чисто и приятно.
8. Если вам для работы обязательно нужны горы бумаг, устройте аккуратную, прибранную приемную для посетителей, а текущую работу делайте в другой комнате.
9. Номера телефонов и документов, которые доверили лично вам, храните так, чтобы их нечаянно не смог прочесть другой работник фирмы или посетитель.
10. По возможности не пользуйтесь телефоном с микрофоном; если вы вынуждены воспользоваться громкоговорителем, объясните вслух, что заставило вас прибегнуть к его помощи.

Создавая удобства для профессиональной деятельности, не забывайте об отдыхе, так как любая работа требует переключения. Отдыхая от работы, постарайтесь восстановить собственный психологический комфорт. Для этого необходимо, чтобы стены офиса, шторы на окнах, цветы, картины или гравюры на стенах создавали соответствующие условия.

Мебель в офисе должна быть удобной, не громоздкой и выдержанной в одном стиле. Кроме того, при художественном оформлении рабочего помещения не следует забывать о психологическом влиянии «цветового климата» на человека.

Однако главным украшением фирмы, создающим ее профессиональный имидж, являются люди, умеющие так организовать общение с клиентами и партнерами, что оно становится приятным и радостным.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Общение — это сложный, многогранный процесс, представляющий собой взаимодействие двух и более людей, при котором происходит обмен информацией, а также процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг друга.

Деловое общение — это общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела и создающее необходимые условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели. Деловое общение способствует установлению и развитию отношений сотрудничества между коллегами по работе, конкурентами, клиентами, партнерами и т.п. Поэтому основной задачей делового общения является продуктивное сотрудничество, а для ее реализации необходимо учиться общению.

В учебном пособии «Психология управления»* (* Самыгин СИ., Столяренко Л.Д. Психология управления. — Ростов-на-Дону, 1997.-С. 363-367) приводится описание девяти «абстрактных типов» собеседников.

1. **Вздорный человек, «нигилист».** Не придерживается темы беседы, нетерпелив, несдержан. Своей позицией смущает собеседников и провоцирует на то, чтобы они не соглашались с его аргументами.

2. **Позитивный человек.** Является самым приятным собеседником. Он доброжелателен, трудолюбив, всегда стремится к сотрудничеству.

3. **Всезнайка.** Всегда уверен в том, что все знает лучше всех; он постоянно включается в любой разговор.

4. **Болтун.** Любит высказываться пространно, бестактно прерывает беседу.

5. **Трусишка.** Такой собеседник недостаточно уверен в себе; он лучше промолчит, чем выскажет свое мнение из-за боязни показаться смешным или глупым.

6. **Хладнокровный, неприступный** собеседник. Замкнут, держится отчужденно, не включается в деловую беседу, так как это кажется ему недостойным его внимания и усилий.

7. **Незаинтересованный собеседник.** Деловой разговор, тема беседы его не интересуют.

8. **Важная птица.** Такой собеседник не выносит никакой критики. Он чувствует себя выше всех и ведет себя соответствующим образом.

9. **Почемучка.** Постоянно задает вопросы, независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманы. Он просто «сгорает» от желания спрашивать.

В жизни человека практически нет периода, когда он находится вне общения. Общение классифицируется по содержанию, целям, средствам, функциям, видам и формам. Специалисты выделяют следующие формы общения.

Непосредственное общение является исторически первой формой общения людей друг с другом; оно осуществляется с помощью органов, данных человеку природой (голова, руки, голосовые связки и т.д.). На основе непосредственного общения на более поздних этапах развития цивилизации возникли различные формы и виды общения. Например, **опосредованное** общение, связанное с использованием специальных средств и орудий (палка, след на земле и т.п.), письменности, телевидения, радио, телефона и более современных средств для организации общения и обмена информацией.

Прямое общение — это естественный контакт «лицом к лицу», при котором информация передается лично одним собеседником другому по принципу: «ты — мне, я — тебе». **Косвенное** общение предполагает участие в процессе общения «посредника», через которого передается информация.

Межличностное общение связано с непосредственными контактами людей в группах или парах. Оно подразумевает знание индивидуальных особенностей партнера и наличие совместного опыта деятельности, сопереживания и понимания.

Массовое общение — это множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью средств массовой информации (телевидение, радио, журналы, газеты и т.д.).

В психологии выделяется три основных типа межличностного общения:

1. **Императивное** общение — это авторитарная (директивная) форма воздействия на партнера по общению. Его основной целью является подчинение одним из партнеров себе другого, достижение контроля над его поведением, мыслями, а также принуждение к определенным действиям и решениям. В данном случае партнер по общению рассматривается как бездушный объект воздействия, как механизм, которым надо управлять; он выступает пассивной, «страдательной» стороной. Особенность императивного общения в том, что принуждение партнера к чему-либо не скрывается. В качестве средств влияния используются приказы, указания, требования, угрозы, предписания и т.п.

2. **Манипулятивное** общение сходно с императивным. Основной целью манипулятивного общения является оказание воздействия на партнера по общению, но при этом достижение своих намерений осуществляется скрытно. Манипуляцию и императив объединяет стремление добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Отличие состоит в том, что при манипулятивном типе партнер по общению не информирует о своих истинных целях, цели скрываются или подменяются другими.

Императивная и манипулятивная формы межличностного общения относятся к **монологическому общению**. Человек, рассматривая другого как объект своего воздействия, по сути общается сам с собой, со своими задачами и целями. Он не видит истинного собеседника, игнорирует его. Как говорил по этому поводу советский физиолог Алексей Алексеевич Ухтомский (1875—1942), человек видит вокруг себя не людей, а своих «двойников».

3. **Диалогическое** общение является альтернативой императивному и манипулятивному типам межличностного общения. Оно основано на равноправии партнеров и позволяет перейти от фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению.

Диалог возможен лишь в случае соблюдения ряда **правил взаимоотношений**:

- психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние (общение по принципу «здесь и сейчас», т.е. с учетом чувств, желаний, физического состояния, которые партнеры испытывают в данный конкретный момент);
- доверие к намерениям партнера без оценки его личности (принцип доверительности);
- восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение (принцип паритетности);
- общение должно быть направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы (принцип проблематизации);
- разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение и авторитеты; следует выражать свои истинные чувства и желания (принцип персонифицирования общения).

По своему назначению общение многофункционально. В психологии выделяется пять **основных функций**.

1. **Прагматическая функция** общения реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности.

2. **Формирующая функция** проявляется в процессе развития человека и становления его как личности.

3. **Функция подтверждения** состоит в том, что только в процессе общения с другими мы можем понять, познать и утвердить себя в собственных глазах. К знакам подтверждения можно отнести знакомства, приветствия, оказание знаков внимания.

4. **Функция организации и поддержания межличностных отношений**. В ходе общения мы оцениваем людей, устанавливаем эмоциональные отношения, причем один и тот же человек в разных ситуациях может вызвать различное отношение. Эмоциональные межличностные отношения встречаются в деловом общении и накладывают на деловые отношения особый отпечаток.

5. **Внутриличностная функция** общения — это диалог с самим собой. Благодаря этой функции человек принимает решения и совершает значимые поступки.

Кроме того, выделяются несколько **видов общения**, среди которых можно отметить следующие.

1. **«Контакт масок»**. В процессе общения нет стремления понять человека, не учитываются его индивидуальные особенности, поэтому данный вид общения принято называть формальным. В ходе общения используется стандартный набор масок, которые стали уже привычными (строгость, вежливость, безразличие и т.п.), а также соответствующий им набор выражений лица и жестов. В ходе беседы часто применяются «расхожие» фразы, позволяющие скрыть эмоции и отношение к собеседнику.

2. **Примитивное общение**. Данный вид общения характеризуется «нужностью», т.е. человек оценивает другого как нужный или ненужный (мешающий) объект. Если человек нужен, с ним

активно вступают в контакт, если не нужен, мешает — «отталкивают» резкими репликами. После получения от партнера по общению желаемого теряют дальнейший интерес к нему и, более того, не скрывают этого.

3. **Формально-ролевое общение.** При таком общении вместо понимания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли. В жизни каждый из нас играет множество ролей. Роль — это способ поведения, который задается обществом, поэтому продавцу, кассиру сберегательного банка не свойственно вести себя как военачальнику. Бывает, что в течение одного дня человеку приходится «играть» несколько ролей: компетентный специалист, коллега, руководитель, подчиненный, пассажир, любящая дочь, внучка, мать, жена и т.д.

4. **Деловое общение.** В этом виде общения учитываются особенности личности, возраст, настроения собеседника, но интересы дела являются более важными.

5. **Светское общение.** Общение беспредметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях. Вежливость, такт, одобрение, выражение симпатий — основа данного вида общения.

Общение осуществляется при помощи **вербальных** (словесных) и **невербальных средств**.

Изучение процесса общения показало, насколько это сложное, многообразное явление и позволило выделить структуру общения, состоящую из трех взаимосвязанных сторон:

- 1) **коммуникативной**, которая проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами по общению, передаче и приеме знаний, мнений, чувств;
- 2) **интерактивной**, заключающейся в организации межличностного взаимодействия, т.е. когда участники общения обмениваются не только знаниями, идеями, но и действиями;
- 3) **перцептивной**, которая проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

Изучая процессы восприятия, психологи выявили **типичные искажения** представлений о другом человеке.

Эффект ореола. Любая информация, получаемая о человеке, накладывается на заранее созданный образ. Этот образ, ранее существовавший, выполняет роль ореола, мешающий эффективному общению. Например, при общении с человеком, превосходящим нас по какому-то важному параметру (рост, ум, материальное положение), он оценивается более положительно, чем если бы он был нам равен. При этом человек оценивается выше не только по значимому для нас параметру, но и по остальным. В этом случае говорят, что происходит общая личностная переоценка. Поэтому, если первое впечатление о собеседнике в целом благоприятно, то и в дальнейшем его поступки, поведение и черты переоцениваются. При этом замечаются и переоцениваются только положительные моменты, а отрицательные — не замечаются или недооцениваются. И наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательное, то даже благородные его поступки не замечаются или истолковываются как корысть.

Эффект проекции возникает тогда, когда мы приятному для нас человеку приписываем свои достоинства, а неприятному — свои недостатки.

Эффект упреждения, или **эффект первичности и новизны** появляется тогда, когда мы сталкиваемся с противоречивой информацией о человеке. Если мы имеем дело с незнакомым человеком, то значение придается сведениям (информации), которые предъявляются вначале. При общении с хорошо знакомым человеком учитываются самые последние сведения о нем.

В ходе общения человек стремится не просто воспринять собеседника, а познать его, понять логику его поступков и поведения. Познание и понимание людьми других и себя происходит в соответствии с **психологическими механизмами восприятия**. Рассмотрим эти механизмы.

Идентификация (от лат. *identificare* — отождествлять) — это уподобление себя другому. Чтобы понять партнера по общению, необходимо поставить себя на его место, так как нельзя по-настоящему понять человека, пока не побываешь в его «шкуре». В случае неправильного понимания нас окружающими мы говорим: «Побывали бы вы на моем месте», иными словами, предлагаем окружающим «включить» их механизм идентификации. Данный механизм позволяет понять ценности, привычки, поведение и нормы другого человека.

Эмпатия (от греч. *empathia* — сопереживание) — это не рациональное осмысление проблем другого человека, а эмоциональный отклик, вчувствование, сопереживание. Эмпатия основана на умении правильно представлять, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события. Установлено, что способность к проявлению эмпатии возрастает с приобретением жизненного опыта. Пожилые люди, многое повидавшие и испытавшие, лучше понимают человека, попавшего в те или иные обстоятельства, нежели молодые люди.

Аттракция (от лат. *attrahere* — привлекать, притягивать) представляет собой форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств: от симпатии до любви. Причиной появления положительного эмоционального отношения партнеров по общению нередко бывает их внутреннее и внешнее сходство. Например, молодые люди (юноши, девушки) гораздо лучше понимают друг друга, чем взрослых, которые их окружают (родителей, преподавателей и т.п.).

Чтобы правильно понять партнера по общению, важно знать его отношение к нам, как он воспринимает и понимает нас. В этом случае «работает» механизм, который в психологии называют рефлексия. **Рефлексия** (от лат. *reflexi* — обращение назад) — это способность человека представить, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание другого, но и знание того, как другой понимает нас: наши умственные способности, индивидуально-личностные особенности и эмоциональные реакции. При этом наше внимание переносится с партнера по общению на нас самих и происходит как бы своеобразное удвоение зеркальных отражений друг друга. В результате, с учетом рефлексии и взаимного отображения партнеров, в общении участвуют уже не двое, а как бы шесть человек: «Я», *каким я являюсь в действительности*; «Я», *каким я вижу самого себя*; «Я», *каким меня видит партнер по общению*.

Приписывание причин поведения другому человеку называется **каузальной атрибуцией** (от лат. *causa attribuo* — причина и придаю, наделяю). Исследования показывают, что у каждого человека есть привычные объяснения чужого поведения. Одни люди всегда находят виновника случившегося и приписывают причину произошедшего конкретному человеку, но не себе. Например: получил «неуд» на экзамене — виноват преподаватель, потому что придирается. В этом случае говорят о *личностной атрибуции*. Другие склонны все видеть в обстоятельствах, а не искать виновника, т.е. они привыкли к *обстоятельственой атрибуции*. Например: опоздал на занятия, потому что транспорт плохо ходит. Третьи видят все через *стимульную атрибуцию*, т.е. причина заложена в предмете. Например: сумка с продуктами упала, потому что плохо стояла. Или причину видят в самом «пострадавшем». Например: отчислили из учебного заведения — сам виноват.

Помимо этого, мы сталкиваемся с внутренней и внешней атрибуцией. Например: успех на экзамене однокурсника мы можем приписать его высоким умственным способностям, старательности, усидчивости, упорству и т.п. (*внутренняя атрибуция*), а можем приписать факту, что билет достался легкий, или что во время экзамена удалось воспользоваться шпаргалкой (*внешняя атрибуция*).

При изучении каузальной атрибуции психологи установили интересные закономерности. Так, причину успеха люди обычно приписывают себе, а неудачи — обстоятельствам. Оценка события будет различна в случаях, когда человек был участником или наблюдателем. Исследования подтвердили, что ошибки атрибуции приводят к предубеждениям при объяснении поведения членов группы. Всегда оправдываются члены своей группы: «Он ответил отказом, потому что его вынудили обстоятельства». При объяснении тех же действий членов других групп люди говорят: «Он ответил отказом, потому что думает только о себе». Положительное поведение членов «чужой» (не своей) группы чаще всего не замечается или рассматривается как редкий, уникальный случай.

Стереотипизация (от греч. *stereos typos* — твердый и отпечаток). Стереотип — это устойчивый образ какого-либо явления или человека, складывающийся в условиях дефицита информации, другими словами, штамп, к которому мы обращаемся. Стереотипизация может складываться в результате обобщения личного опыта, к которому присоединяются сведения, полученные из книг, кинофильмов. Так, в кино, театре существует понятие «характерный герой» («герой-любовник», «злодей» и т.п.). Многие стереотипы передаются и развиваются в соответствии с образами, заложенными в наше сознание родителями.

Наиболее живучи, но не всегда верны этнические стереотипы. Например, стереотипные представления о вежливости и чопорности англичан, педантичности немцев, эксцентричности итальянцев, «загадочности славянской души». Ярче всего этнические стереотипы проявляются в фольклоре, в частности в анекдотах.

Популярны и стойки профессиональные стереотипы. Не работая в конкретных сферах, мы не задумываясь говорим о точности математика, дисциплинированности военного, о том, что все коммерсанты — спекулянты, а чиновники — бюрократы. Иными словами, каждая профессия имеет свой штамп.

Стереотипное восприятие усиливается за счет хорошего или плохого настроения, самочувствия. Так, при плохом самочувствии люди и события воспринимаются в более негативном свете.

Общение становится возможным, если люди, вступающие во взаимодействие, могут оценить уровень взаимопонимания и дать себе отчет в том, что представляет собой партнер по общению. Это, в свою очередь, повышает культуру деловых отношений.

Интерактивная сторона общения связана с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности, при этом действие является основным содержанием общения. Описывая общение, мы чаще всего используем слова, обозначающие действия. Например: «при решении вопроса мы *топтались* на одном месте» или «он *давил* на меня, но я не *поддался*».

В своем собственном общении мы реагируем на действие партнера, причем в одном случае нам кажется, что партнер нас толкает на что-то, а мы сопротивляемся, в другом, — что наши действия едины, мы «заодно» и т.д. За словами стоят действия, причем за одними и теми же словами могут стоять разные действия. Поэтому, общаясь, мы задаем себе вопрос: «Что собеседник делает?», отвечаем на него и свое поведение строим, исходя из полученного ответа. Что позволяет нам понять смысл действий партнера?

Одним из возможных способов понимания общения является восприятие положения партнеров, а также их позиций относительно друг друга. В любом разговоре, беседе большое значение имеет статус партнера, причем не постоянный статус, а статус «здесь и сейчас», в момент общения. Важно и то, кто в данном общении ведущий, а кто ведомый.

Позиции в общении рассматриваются в русле **транзактного анализа**. Данное направление в психологии было разработано в 50-е годы XX века американским психологом и психиатром Эриком Берном (1902—1970). Наибольшую популярность и практическое применение получила разработанная им схема, в которой Э. Берн выделяет три способа поведения: Родитель, Ребенок, Взрослый. В любой момент каждый человек может быть в состоянии либо Взрослого, либо Родителя, либо Ребенка, и в зависимости от этого состояния ведется разговор, определяются позиция и статус собеседника. Основные характеристики позиций Родитель, Ребенок, Взрослый приведены в таблице*

Каждый тип состояний важен для человека:

Родитель все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует и за все отвечает;

Взрослый трезво, реально анализирует, не поддается эмоциям, логически мыслит; **Ребенок** эмоциональный, импульсивный и нелогичный.

Ориентация на контроль предполагает стремление одного из участников общения контролировать и управлять ситуацией и поведением других людей, которое сопровождается желанием доминировать во взаимодействии. «Контролеры» много говорят, их стратегией является стремление заставить партнера по общению принять свой план взаимодействия и навязать свое понимание ситуации.

Таблица **Позиции Родителя, Взрослого и Ребенка**

Характеристики	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и выражения	Все знают что...; Ты не должен никогда...; Ты всегда должен...; Я не понимаю, как это допускают... и т.д.	Как? Что? Когда? Где? Почему? Вероятно; возможно	Я сердит на тебя! Вот здорово! Отлично! Отвратительно!
Интонации	Обвиняющие, снисходительные, критические, пресекающие	Связанные с реальностью	Очень эмоциональные
Состояние	Надменное, сверхправильное, очень приличное	Внимательность, поиск информации	Неуклюжее, игривое, подавленное, угнетенное
Выражение лица	Нахмуренное, неудовлетворенное, обеспокоенное	Открытые глаза, максимум внимания	Угнетенность, удивление
Позы	Руки в бока, указующий перст, руки сложены на груди	Наклон вперед к собеседнику, голова поворачивается вслед за ним	Спонтанная подвижность (сжимают кулаки, ходят, дергают пуговицу)

Ориентация на понимание включает в себя стремление понять ситуацию и других людей. При этом поведение человека основано на представлении о равенстве партнеров и направлено на достижение взаимной удовлетворенности ходом общения. «Понимате-ли» больше молчат в разговоре; им свойственно слушать, наблюдать, анализировать. Они пытаются понять собеседника, адаптироваться (подстроиться) к партнеру по общению.

Таким образом, в процессе взаимодействия люди реализовывают планы, цели и решают деловые проблемы. В ходе взаимодействия изменяется поведение партнеров, вырабатываются общие мнения для достижения необходимого результата.

Человеческое взаимодействие очень разнообразно, поэтому ученые пытаются упорядочить многообразные типы взаимодействий. Наиболее часто выделяются два типа взаимодействия: **кооперация** (от лат. *cooperatio* — сотрудничество), предусматривающая совместное достижение целей, и **конкуренция** (от лат. *conspicgo* — сталкиваюсь), предполагающая создание затруднений и препятствий соперникам в достижении целей.

Деловое взаимодействие организуется на основе принятых правил и норм, которые устанавливаются законодательными актами, служебными инструкциями, этическими кодексами, а также определяются принципами делового этикета.

Для правильной трактовки невербального общения специалисты рекомендуют руководствоваться следующими правилами:

- «читать» следует не отдельные жесты (они, как и некоторые слова, могут иметь несколько значений), а их совокупность;
- жесты следует трактовать в контексте их проявлений («руки скрещены на груди» — при общении этот жест выражает недоверие, закрытость; при холодной морозной погоде человек со скрещенными руками попросту замерз);
- необходимо учитывать национальные особенности;
- при «прочтении» жестов не следует приписывать свой опыт и свое состояние другому человеку;
- необходимо помнить о формально-ролевом общении (см. разд. 2.2), т.е. если человек играет роль высокомерного, то и жесты будет использовать соответствующие;
- нужно учитывать факторы здоровья: к примеру, у близоруких людей зрачки всегда расширены, у дальновзорких — сужены.

Успех делового общения

Успешность делового общения во многом зависит от умения слушать собеседника. Слушая, люди, к сожалению, часто не слышат друг друга. Древнегреческий писатель и историк Плутарх (ок. 45 — ок. 127) отмечал, что нужно научиться слушать и тогда можно извлечь пользу даже из тех, кто говорит плохо. При кажущейся простоте (многие думают «слушай — знай помалкивай») слушание — это сложный процесс, требующий навыков культуры общения. Специалисты говорят об эффективном и неэффективном слушании. Неэффективное слушание не обеспечивает правильного понимания слов, чувств собеседника и обсуждаемой проблемы, а также не способствует установлению доверительных отношений между партнерами по общению.

Эффективное слушание, наоборот, способствует пониманию обсуждаемой проблемы приводит к ее решению. Выделяются два вида эффективного слушания: нерефлексивное и рефлексивное.

Нерефлексивное слушание — это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями и комментариями. Внимательное молчание подразумевает слушание с использованием невербальных средств — кивков, мимических реакций и контакта взглядами. Помимо этого используются речевые приемы: «Угу», «Да-да», «Да — я согласен», «Да — я понимаю» и т. п. Слушание этого вида полезно тогда, когда ваш собеседник проявляет какие-то чувства (например, гнев), хочет обсудить волнующий его вопрос или желает высказать свою точку зрения.

Рефлексивное слушание — это процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с говорящим. Оно позволяет устранить преграды, искажения в процессе общения и помогает понять смысл и содержание высказываний собеседника.

В психологии выделяются четыре основных приема рефлексивного слушания.

1. *Выяснение*. Представляет собой прямое обращение к говорящему за уточнениями при помощи фраз: «Я не понял», «Пожалуйста, уточните это» и т.п., способствующее лучшему пониманию.

2. *Отражение чувств*. В этом случае особое внимание обращается на отражение слушающим эмоционального состояния говорящего при помощи фраз: «Вы немного расстроены», «Очевидно, Вы чувствуете...» и т.п. Отражая чувства собеседника, мы показываем ему, что понимаем его состояние. Данный прием предполагает использование механизма восприятия — эмпатии (см. разд. 2.4).

3. *Перефразирование*, т.е. собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания. При этом используются фразы: «Если я Вас правильно понял...», «Другими словами, Вы считаете...», «По Вашему мнению...» и т.п., которые по-казывают говорящему, что его слушают и понимают. В случае неправильного понимания этот прием помогает вовремя исправить непонимание.

4. *Резюмирование*, т.е. подытоживание основных идей, чувств говорящего. Этот прием уместен при длительных беседах, при завершении разговора. Используются фразы типа: «Итак, Вы считаете, что...», «Если подвести итог сказанному, то...» и т.п.

Кроме того, всегда необходимо помнить об ошибках, которые подстерегают нас на пути слушания, и стараться избегать их. Поэтому нельзя:

перебивать собеседника;

заострять внимание на разговорных особенностях партнера по общению; делать поспешные выводы и тем самым возводить преграды для общения; поспешно возражать, не дослушав собеседника до конца; давать непрошенные советы.

В психологии существует множество **приемов повышения эффективности общения**, которые принято называть **техниками общения**. Рассмотрим некоторые из них.

1. Прием *«имя собственное»* основан на частом произнесении вслух имени-отчества партнера по общению. Этот прием вызывает положительные эмоции, снимает сопротивление с собеседника и демонстрирует расположение работника к клиенту или партнеру.

2. Прием *«золотые слова»*, или искусство подачи комплиментов, что позволяет настроить собеседника на сотрудничество, вызвать положительные эмоции и создать атмосферу доверия и взаимоуважения.

3. Прием *«зеркало отношений»* включает в себя улыбку и доброжелательное выражение лица, что способствует положительному настрою, демонстрирует уважение к клиенту или партнеру по общению и создает у него чувство уверенности.

4. Прием *«терпеливый слушатель»* означает терпеливое и внимательное выслушивание проблем клиента. В результате удовлетворяется важнейшая потребность в самоутверждении, что ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительное расположение клиента.

ПРОЯВЛЕНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЛИЧНОСТИ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Выдающийся немецко-американский психолог Эрих Фромм (1900—1980) считал, что личность включает в себя темперамент, способности, особенности эмоционально-волевой сферы и характер.

Слова «личность», «темперамент», «воля», «эмоции», «способности» и многие другие широко используются нами в повседневном общении. Но мы не задумываемся о том, что они означают. Например, когда хотят охарактеризовать какого-то человека, то часто говорят о нем то как о личности, то как об индивидуальности. В психологии эти понятия различаются. Мы уже знаем о неповторимости человека. Каждый человек уникален и наделен индивидуальностью. Что же мы под этим понимаем?

Индивидуальность — это конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими и социальными качествами и свойствами. Именно эти качества и свойства обуславливают особенности его житейского поведения и деятельности. На первый взгляд новорожденные младенцы похожи друг на друга, но это только на первый взгляд. Фактически каждый из них уже индивидуальность, но еще не личность! Личностью не рождаются, а становятся, следовательно, личность человека не статична, она постоянно находится в процессе развития и становления. Вопросы, связанные с понятием «личность», изучает не только психология, но и философия, педагогика, социология и ряд других наук.

Психологи по-разному трактуют это понятие и разнообразие определений происходит за счет сложности самого явления личности. Для понимания сущности «личности» мы будем использовать следующее определение. **Личность** — это человек, включенный в систему общественных отношений,

который формируется в общении, совместной деятельности и при этом приобретает социальные качества для самостоятельной деятельности.

В данном разделе рассматриваются индивидуально-психологические качества личности: темперамент, характер, воля, способности и эмоции.

3.1. Темперамент

В литературе по психологии нередко приводится такой пример: четыре молодых человека опоздали в театр и столкнулись с сопротивлением билетера, который отказался их пускать, так как спектакль уже начался. Один из молодых людей затеял спор, он настойчиво утверждал, что часы в театре спешат и что он никому не помешает, если пройдет в партер. Другой быстро сообразил, что в партер ему не попасть, а первое действие можно посмотреть и с верхнего яруса, куда проникнуть проще. Третий молодой человек решил, что первое действие, как правило, малоинтересно и направился в буфет. Четвертый же посетовал, что ему вечно не везет, и уехал домой.

Еще в древности ученых интересовало, почему при взаимодействии с одними и теми же явлениями люди ведут себя столь по-разному? Чтобы ответить на этот вопрос, возникла наука о темпераменте. Понятие «темперамент» происходит от латинского слова «*temperamentum*», означающее смесь, надлежащее соотношение частей.

История возникновения учения о типологии темперамента уходит корнями к древним китайским ученым в VIII—VII вв. до н.э. Позднее, в V в. до н.э. древнегреческий врач Гиппократ (ок. 460 — ок. 370 до н.э.) развил это учение. Он считал, что различия между людьми объясняются определенным соотношением различных жидкостей в их теле или преобладанием в организме одной из этих жидкостей. Как считал Гиппократ, таких жидкостей у человека четыре: кровь, флегма (слизь), желчь и черная желчь. Так как жидкости в организме каждого человека смешаны непропорционально, то и развиваются различные заболевания. Отсюда и понятие «темперамент» — смешиваю определенным образом.

Во II в. до н.э. Клавдий Гален (ок. 130 — ок. 200 до н.э.), древнеримский анатом и врач, предположил, что между соотношениями жидкостей в организме человека и его особенностями поведения и психологическими свойствами есть определенная связь. Представителями античной медицины было выделено **четыре типа темперамента**, каждый из которых характеризовался преобладанием какой-либо жидкости. Преобладание крови (от лат. *sanguis* — кровь) — было названо **сангвиническим** темпераментом; смесь

с преобладанием слизи (флегмы) (от греч. слова *phlegma* — флегма) — **флегматическим** темпераментом; с преобладанием желчи (от греч. *chole* — желчь) — **холерическим** и с преобладанием черной желчи (от греч. слов *melaina chole* — черная желчь) — **меланхолическим** темпераментом. В наше время четыре типа темперамента: сангвиник, холерик, флегматик и меланхолик — рассматриваются как основные.

Русский физиолог Иван Петрович Павлов (1849—1936) обратил внимание на зависимость темперамента от типа нервной системы. Изучая три основных параметра процессов возбуждения и торможения нервной системы: силу — слабость; уравновешенность — неуравновешенность; подвижность — инертность, И. П. Павлов установил, что из большого числа возможных их сочетаний в природе имеются четыре основных, соответствующих четырем классическим темпераментам, названия которых исторически сохранилось.

Схема связи темперамента с типом высшей нервной деятельности выглядит следующим образом.

Исходя из этого под **темпераментом** понимают динамическую характеристику психической деятельности человека.

О темпераменте человека можно судить по нескольким основным его свойствам. С точки зрения психолога Вольфа Соломоновича Мерлина (1892—1982) этими **свойствами** являются следующие.

1. **Сензитивность** (или чувствительность). Она определяется тем, какова наименьшая сила внешних воздействий, необходимая для возникновения у человека какой-либо психической реакции, и какова скорость возникновения этой реакции. Образно говоря, какой должна быть сила воздействия, чтобы до человека «дошло».

2. **Реактивность**. Это свойство характеризуется степенью (т.е. силой и энергией) реагирования человека на какое-то воздействие одинаковой величины. Например, мы по-разному реагируем на одно и тоже обидное слово или критическое замечание. Ре-активность проявляется в

большой или меньшей вспыльчивости, если у человека высокая реактивность, про него говорят: «порох», «заводится с пол-оборота».

3. **Активность.** О ней можно судить по тому, с какой энергией, настойчивостью человек сам воздействует на окружающую среду и преодолевает при этом внешние и внутренние препятствия на пути достижения целей. Это свойство помогает сделать профессиональную карьеру и добиться успеха.

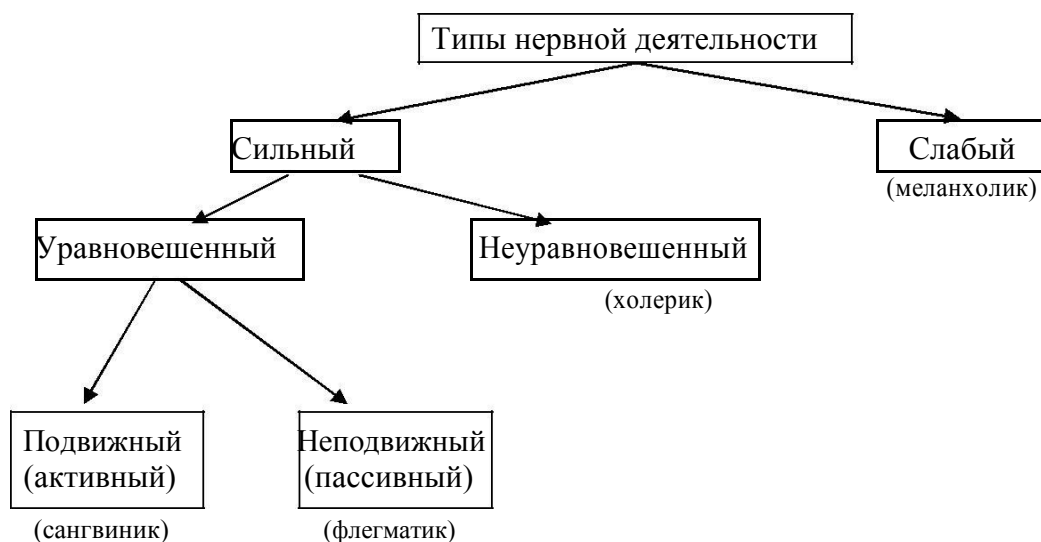
4. **Соотношение реактивности и активности.** Это свойство определяет, от чего зависит деятельность человека: от случайных внешних и внутренних причин (настроение, так захотелось, случайные события) или от сознательно поставленных целей, убеждений.

5. **Темп реакций.** Данное свойство характеризует скорость протекания различных психических реакций и процессов (темп речи, динамика жестов, находчивость ума и т.д.).

6. **Эмоциональная возбудимость.** О ней судят по тому, какой силы необходимо воздействие для возникновения эмоциональной реакции. Например, одни люди могут спокойно смотреть «ужастики» или триллеры, а другие — пугаются и волнуются по пустякам.

7. **Пластичность и ригидность.** Они проявляются в том, насколько человек легко и быстро приспосабливается к внешним воздействиям (пластичность) или насколько инертно его поведение (ригидность).

8. **Экстраверсия — интроверсия.** Экстраверсия (от лат. *extra* — вне и *versio* — обращать) и противоположная ей интроверсия (от лат. *intro* — внутрь) говорят о направленности реакций человека. У экстраверта реакции зависят от внешних впечатлений, получаемых в данный момент, для него главное «здесь и сейчас». У интро-верта реакции зависят от образов, представлений и мыслей, связанных с прошлым и будущим, он любит погружаться в воспоминания.



Очень важно помнить, что нет лучших или худших темпераментов. На базе любого темперамента можно воспитать в себе определенные черты личности и разумно использовать их в конкретной деятельности. Среди выдающихся, великих людей встречаются представители всех четырех типов темперамента. Зная свой темперамент, человек стремится опереться на его положительные особенности и преодолеть отрицательные.

Следует учитывать, что темперамент мало подвержен изменениям под влиянием среды и воспитания, так как является врожденным качеством личности. Темперамент представляет собой индивидуальную особенность личности, он ярко характеризует поведение человека, его деятельность и общение с другими людьми. Необходимо знать особенности своего темперамента и учитывать их при установлении контактов с клиентами (партнерами, коллегами), чтобы успешно избегать конфликтных ситуаций. Также надо иметь в виду, что «чистые» темпераменты встречаются крайне редко; чаще у человека сочетаются черты разных типов, однако преобладают свойства одного.

Вы уже знаете, что одинаковая ситуация, одинаковое воздействие на людей с разными типами темперамента вызывает разную реакцию. Например, критическое замечание в адрес холерика вызывает раздражение, сангвиника подталкивает к активным действиям, меланхолика выбивает из колеи, а флегматика оставляет равнодушным.

Давайте рассмотрим психологические характеристики типов темпераментов. **Холерический тип темперамента** (холерик). Представляет собой сильный, неуравновешенный и подвижный тип темперамента, отличающийся большой жизненной энергией, активностью, работоспособностью. Люди этого типа темперамента «с головой» уходят в работу, преодолевая любые затруднения, но им трудно дается деятельность, требующая плавных движений, спокойного и медленного темпа, так как холерики порывисты и резки.

Холерик имеет склонность к лидерству и стремится приспособить окружающий мир под себя. Он мало размышляет, но быстро действует, потому что такова его воля, хотя при этом часто принимает опрометчивые решения. В общении вспыльчив, нетерпелив, несдержан, криклив, иногда проявляет агрессию. Обладает быстрой сменой настроения: от радости к печали, от смеха к гневу. Холерика «выводят из себя» состояние ожидания и необходимость сдерживать свою активность и чрезмерность чувств. Он честолюбив, мстителен, поскольку долго помнит обиды, и горд, поэтому при общении с ним не следует задевать его самолюбие, нужно стараться избегать небрежности и резкости. Работу для холерика следует подбирать так, чтобы она не была монотонной и однообразной.

Холериками были Петр I (1672—1725) и А. С. Пушкин (1799-1837). **Сангвинический тип темперамента** (сангвиник). Является сильным, уравновешенным и активным типом темперамента. Сангвиник жизнерадостен, в работе продуктивен (но лишь при условии множества интересных дел), энергичен и бодр. Способен выполнять ответственные поручения и склонен к решению тактических задач.

Сангвиник общителен, легко сходится с новыми людьми, поэтому у него широкий круг знакомств, хотя он не отличается постоянством в общении и достаточно часто меняет свои привязанности. Он быстро осваивается в новой обстановке, легко переживает неудачи и неприятности; расхожее выражение «как с гуся вода» — это про сангвиника. Помимо этого, он обладает богатой, подвижной мимикой и производит впечатление оптимистичного и уверенного в себе человека, обладающего чувством юмора, которое в трудных ситуациях помогает ему быть собранным и целеустремленным.

Сангвиник любит строить планы, но в силу своего непостоянства быстро их меняет; он увлекается всем, что ему приятно. Часто может обещать, но не держит своего слова и, кроме того, проявляет легкомыслие, беззаботное и беспечное отношение к делу, разбросанность, переоценивает себя и свои возможности.

Поэтому при общении с сангвиником необходимы требовательность и контроль за выполнением порученного дела. Лучше всего у сангвиника получается работа, требующая применения активности, организаторских и коммуникативных способностей и связанная с разнообразными впечатлениями.

Наполеон (1769-1821) и А.И.Герцен (1812-1870) обладали сангвиническим типом темперамента.

Меланхолический тип темперамента (меланхолик). Меланхолик — это человек со слабым типом нервной деятельности, для которого характерно быстрое падение работоспособности и потребность в длительном отдыхе. В привычной обстановке он работает продуктивно и чувствует себя уверенно, выполняя при этом все предписанные инструкции.

Меланхолик неэнергичен, ненастойчив и необщителен; новая обстановка и новые люди вводят его в смущение, он теряется. Кроме того, меланхолик склонен к опасениям по поводу и без повода; застенчивый и робкий, он часто проявляет тревожность и неловкость. Незначительный повод может у меланхолика вызвать обиду и слезы; он очень нуждается в сочувствии и поддержке окружающих. Обладает тихим голосом и замедленной речью.

Меланхолик отзывчив, постоянен в дружбе, настроен на сопереживание и верен чувству долга. А также отличается мягкостью, тактичностью, чуткостью и отзывчивостью. По отношению к меланхолику нельзя допускать резкость. Замечание делать только наедине и в мягкой форме. Рекомендуются поручать им однообразную работу и поддерживать их авторитет в коллективе.

Меланхоликами были П.И.Чайковский (1840— 1893) и Н.В.Гоголь (1809-1852).

Флегматический тип темперамента (флегматик). Является сильным, уравновешенным и пассивным типом темперамента. Флегматик работоспособен, отличается деловитостью и вдумчивостью; это настойчивый и упорный работник, не склонный к частой смене деятельности и не любящий мелких поручений.

Флегматику нравится находиться в кругу старых знакомых и в привычной обстановке, так как он с трудом меняет свои привычки. Он всегда спокоен, невозмутим, его трудно рассмешить или опечалить, его чувства и настроение отличаются постоянством. При неприятностях флегматик остается спокойным; говорит мало, обладает бедной мимикой и невыразительными движениями. Как правило, он ненаходчив и с трудом переключает внимание.

Кроме того, флегматик умеет ждать. Поговорка «Семь раз отмерь, один отрежь» — это про него, так как он долго колеблется, прежде чем принять решение, взвешивает все «за» и «против». Флегматик также склонен к безразличию и лени, вялости и инертности при неблагоприятных обстоятельствах. Однако при правильном воспитании у него формируются деловые качества, вдумчивость и усидчивость.

Флегматический тип темперамента имели: И. А. Крылов (1769 — 1844) и М.И.Кутузов (1745-1813).

Описанные типы темпераментов не являются реальными портретами, поскольку ни один конкретный человек не обладает всеми признаками того или иного типа. Однако учитывая свойства темперамента конкретного человека, можно предсказать особенности его реагирования в определенной ситуации. Кроме того, темперамент накладывает отпечаток на способы общения и определяет способности человека к различным видам деятельности. Моральные качества личности не зависят от темперамента и могут компенсировать проявление его отрицательных черт.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое темперамент? Какие бывают типы темперамента?
2. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента.
3. В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?
4. Подумайте, какие типы темперамента психологически совместимы и почему?

3.2. Характер и воля

Посей поступок — пожнешь привычку,
посей привычку — пожнешь характер,
посей характер — пожнешь судьбу.
Восточная поговорка

Особенности темперамента часто маскируются характером. В таком случае, чем же темперамент отличается от характера? Достаточно вспомнить, что темперамент отвечает за форму, т.е. скорость и интенсивность протекания психических процессов, и отражает динамическую сторону психической деятельности. Характер же отвечает за содержание нашего внутреннего мира, который не зависит от внешних событий. Характером мы объясняем свои и чужие поступки; именно в нем **мы** часто ищем причину несложившихся отношений, прикрываясь фразой: «Не сошлись характерами».

«Характер» — слово древнегреческого происхождения и в переводе означает чеканка, печать, особенность. Неповторимое, индивидуальное сочетание или совокупность особенностей личности представляет собой **характер**. Однако надо иметь в виду, что это не любое сочетание индивидуально-психологических особенностей личности, а совокупность наиболее выраженных и относительно устойчивых черт личности, которые являются типичными для конкретного человека и систематически

проявляются в его действиях и поступках. Если Вы, к примеру, случайно кому-то грубо ответили, это еще не означает, что грубость является чертой Вашего характера.

Характер не наследуется и не является постоянным; в течение жизни черты характера могут изменяться и иногда значительно, но эти перемены происходят медленно. Характер формируется и развивается под влиянием окружающей среды, жизненного опыта, воспитания. Образно говоря, жизнь «чеканит» наш характер, а при самовоспитании с определенного момента человек сам начинает «чеканить» свой характер, который проявляется в поступках, мыслях и чувствах. При современном взгляде на жизнь никого не нужно убеждать в том, как важно разбираться в характерах людей, с которыми общаешься. Познание характера человека помогает предвидеть его поведение и при необходимости корректировать ожидаемые действия.

Черт характера (или качеств личности) много, но они подразделяются на несколько групп, которые тесно связаны между собой, влияют друг на друга и являются отражением человека к разным сторонам жизни. Характер человека проявляется в следующих чертах:

1. **Отношение человека к другим людям:** родным, коллегам, знакомым, малознакомым и т.п. Это прежде всего общительность, которая может быть широкой и поверхностной, или противоположная ей черта — замкнутость, которая проявляется в безразличном отношении к людям или является результатом внутренней со-средоточенности. В эту же группу входят откровенность и противоположная ей скрытность, а также чуткость, тактичность, справедливость, вежливость или грубость, черствость, лицемерие.

2. **Отношение человека к самому себе.** Сюда входят чувство собственного достоинства или неуверенность в своих силах; застенчивость, эгоцентризм (склонность постоянно быть в центре внимания со своими переживаниями), эгоизм (забота о своем личном благе).

3. **Отношение человека к миру вещей,** т. е. отношение к общественной собственности, а также аккуратное или небрежное обращение со своими вещами, одеждой, книгами и т.п.

4. **Отношение человека к делу, к своему труду.** К этой группе относятся инициативность, трудолюбие, ответственность за порученное дело и исполнительность или лень, легкомысленное и формальное отношение к деятельности. По отношению к труду характеры подразделяются на деятельностные (активность, настойчивость, целеустремленность) и бездеятельные (пассивность, созерцательность).

Выделение в характере человека отдельных черт говорит о необходимости рассматривать и оценивать их во взаимосвязи друг с другом. Например, сочетание смелости с осторожностью или импульсивностью, с моральными чувствами или чувством тщеславия по-разному влияет на его характер. Осторожность может выражаться в бездеятельности, а в сочетании с решительностью приобретает иное качество.

Следует также помнить, что характер влияет на продвижение по службе. Вы, конечно, замечали, что человек с «хорошим» характером при прочих равных условиях быстрее поднимается по служебной лестнице, чем неуживчивый человек.

Особое место в характере человека занимают волевые черты, воля. Жизнь и деятельность требуют от человека большой активности и напряжения физических и духовных сил. Каждый, кто имеет конкретные цели в жизни и прикладывает усилия для их достижения, должен обладать необходимыми волевыми качествами.

Воля — это сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий и поступков. Поэтому волю принято называть основой характера. Когда мы слышим выражения: «человек с характером», «твердость характера» или «мямля», «бесхарактерный», то надо иметь в виду, что в этих определениях человека подчеркивается выраженность волевых черт характера.

Задачей воли является управление нашим поведением, сознательная саморегуляция нашей активности. Волевые действия различаются по своей сложности. Если человек ясно видит цель и непосредственно переходит к действиям, то говорят о простом волевом акте. Например, когда вы просыпаетесь, то обычно сразу встаете с кровати. Даже если вставать не хочется, вам не требуется много усилий, чтобы достичь цели.

Но в жизни чаще мы сталкиваемся с ситуациями, когда между побуждениями и непосредственным действием вклиниваются дополнительные звенья. Например, получение образования можно считать сложным волевым действием. **Основными этапами волевого процесса** являются:

- 1) возникновение побуждения или постановка цели;

2) стадия обсуждения или борьба мотивов (выбор средств, способов и приемов для достижения поставленной цели);

3) принятие решения (выбор действий в соответствии с целью);

4) исполнение принятого решения.

По тому, как человек принимает решение, говорят о такой особенности воли, как решительность. Решительные люди принимают решения быстро, без дополнительных колебаний, так как любое колебание или нерешительность могут привести к принятию неудачного решения или человек, скорее всего, не примет никакого решения. Как известно, в жизни бывают ситуации, когда невозможно медлить, но при этом важно не перепутать решительность с торопливостью и безрассудством.

Итак, цели ясны, решение принято, средства выбраны и здесь начинается самое сложное — **исполнение принятых решений**. Без этого вообще нет волевого действия и все предыдущие усилия и размышления напрасны. Ведь порой мы принимаем прекрасные решения, выбираем верные, надежные пути для их достижения, но так и не доводим дело до конца. В этом случае говорят, что нам не хватает силы воли, настойчивости. Примером тому может служить особый образ, созданный в русской литературе XIX века — «лишний человек», который принимает хорошие решения, но не доводит свои начинания до конца.

Воля обнаруживается не только в активных действиях и поступках, но и в умении сдерживать себя, самообладании и терпении.

К **основным волевым качествам** человека относятся: целеустремленность, самообладание, самостоятельность, решительность, настойчивость, а также энергичность, инициативность и исполнительность.

Целеустремленность — это способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимо достигнуть. Целеустремленные люди ясно видят личные цели и не размениваются на мелочи.

Самообладание — это волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками. Люди, которым присуще самообладание, уравновешены и последовательны. Они обладают выдержкой и умеют выбирать уровень активности, соответствующий условиям и оправданный обстоятельствами.

Самостоятельность проявляется в умении не поддаваться влиянию различных факторов, которые могут отвлечь человека от достижения поставленной цели. Самостоятельные люди действуют на основании своих взглядов и убеждений и критически оценивают советы и предложения других людей. Однако бывают случаи, когда негативизм (т.е. необоснованное стремление поступить наперекор кому-то) ошибочно оценивается как самостоятельность. Следует знать, что негативизм — это признак слабости, а не силы человека.

Решительность — это умение человека принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь.

Настойчивость — это волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной и сложной борьбы с препятствиями и трудностями, встречающимися на пути достижения целей. Настойчивые люди не останавливаются перед неудачами.

Энергичность — это волевое качество, которое дает возможность человеку действовать быстро и с большим напряжением физических и духовных сил. Энергичные люди, как правило, при достижении целей не пасуют перед трудностями, а наоборот, мобилизуют свою деятельность. Они всегда к чему-то стремятся, строят планы и увлекают за собой других.

Инициативность основывается на наличии у человека множества новых идей, планов. Благодаря инициативе человек действует творчески, способен начать любое дело. Поэтому инициативные люди чаще всего становятся лидерами, объединяя людей своими идеями, замыслами и предложениями.

Исполнительность — это волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений. Исполнительный человек стремится полностью завершить начатое им или порученное ему дело.

Следует отметить, что все волевые качества формируются на протяжении жизни и деятельности человека. Кроме того, воля оказывает влияние на трудовую деятельность человека. Неожиданные изменения в экономике страны, реорганизация производства, ухудшение настроения, переутомление, конфликты и другие ситуации показывают, что без преодоления внешних и внутренних трудностей деятельность не может быть успешной. Ведь существует много профессий, когда человек силой воли управляет своим настроением: преподаватели, врачи, работники торговли и сферы обслуживания.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое характер?
2. Какие основные черты характера вам известны?
3. Докажите на примерах, что характер человека формируется на протяжении всей жизни, а не является неизменным и прирожденным.
4. Что такое воля и какова ее основная задача?
5. Какие приемы способствуют формированию волевых качеств личности?
6. Одним из проявлений воли является выдержка человека. Может ли в вашей будущей профессиональной деятельности проявиться несдержанность? Если да, то что вы сделаете для ее преодоления?
7. Какие основные волевые качества человека вы знаете?

3.3. Способности — важное условие успеха в профессиональной деятельности

Дейл Карнеги, американский специалист в области человеческих отношений, отмечал, что самая большая ошибка при поиске работы — не знать, на что способен. И это в такой области, от которой зависит ваше будущее благополучие.

Почему люди, затрачивая одинаковые усилия в той или иной области, все-таки достигают различных результатов? Мы объясняем это просто — у них разные способности. Понятие «способности» часто употребляется нами в повседневной жизни, особенно тогда, когда мы анализируем свои или чужие успехи и неудачи в учебе, ошибки в профессиональной деятельности и профессиональный рост.

Способности — это индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней.

От способностей зависит скорость, глубина, легкость и прочность овладения знаниями, умениями и навыками, которые, в свою очередь, содействуют дальнейшему развитию способностей. Однако недостаточное знание или неумение нельзя сводить к от-сутствию способностей. Например, после экзаменов в Академию художеств В.И.Сурикову было отказано в обучении, так как, по мнению экзаменаторов, у него отсутствовали способности к изобразительной деятельности. Экзаменаторы допустили серьезную ошибку, потому что оценили наличие определенных знаний и навыков рисования, а не способности. В течение трех месяцев В.И.Суриков овладел нужными умениями и навыками и в результате был зачислен в Академию. И это не единичный случай в истории науки и искусства.

Таким образом, способности проявляются не в самих знаниях, умениях и навыках, а в динамике их приобретения, в том, насколько быстро и легко человек осваивает конкретную деятельность. Более того, качество выполнения деятельности, успешность, уровень достижений зависят от способностей.

Следует заметить, что не всякая деятельность развивает способности человека. Например, если человек имеет музыкальные способности, но в силу сложившихся обстоятельств вынужден заниматься тяжелым физическим трудом, то данная деятельность вряд ли будет развивать заложенные в нем способности. Иначе говоря, для развития способностей необходима соответствующая деятельность.

О способностях высказываются противоречивые суждения, а вопрос о происхождении способностей (врожденные или приобретенные) волнует многие поколения исследователей. Доказательством врожденности способностей ученые считают:

а) раннее их проявление. Например: музыкальные способности Вольфганга Амадея Моцарта (1756—1791) проявились уже в 3 года, в 8 лет он написал симфонию, а в 11 лет — оперу; б) «передачу способностей по наследству». Ярким примером служит история семьи немецких музыкантов Бахов. Впервые музыкальные способности у членов этой семьи проявились в 1550 г., а родоначальником был булочник В.Бах, который после работы занимался музыкой и пением. У него было два сына, с которых начинается музыкальный род Бахов, насчитывающий более 20 выдающихся музыкантов. В их числе был и гениальный композитор Иоганн Себастьян Бах (1685—1750).

Представители другой точки зрения считают, что на формирование способностей в основном влияют внешние условия: окружающие люди, воспитание, обучение, и в качестве доказательства они приводят примеры из жизни детей отсталых племен, получивших соответствующее воспитание. Так, французский этнограф Виллер обнаружил на Гавайских островах небольшое племя, в котором уровень развития людей соответствовал каменному веку. Он привез во Францию двухлетнюю девочку этого

племени, воспитал ее и дал образование. В итоге она стала бакалавром, овладела тремя языками и ничем не отличалась от образованных европейцев.

Однако наука не может точно ответить на вопрос о том, в какой степени способности передаются по наследству. Если же в малообеспеченной семье рождается одаренный ребенок, то социальный фактор (недостаток денег, невнимание в семье и т.п.) может сдерживать развитие или погубить способности.

Как известно, ребенок рождается не с готовыми способностями, а с их **задатками**, т.е. такими особенностями строения мозга, органов чувств и движения, которые выступают в качестве природных предпосылок развития способностей. При этом задатки могут быть многозначны, т.е. на основе одних и тех же задатков могут сформироваться совершенно разные способности, причем в нескольких областях одновременно, а может, наоборот, ничего не развиться. Например: острая наблюдательность может войти в структуру способностей художника, продавца, геолога, психолога и людей ряда других профессий. Перерастут ли задатки в способности, зависит от самого человека, от его активности и настойчивости, а также сильной воли и целеустремленности.

Формирование и развитие способностей человека невозможно без овладения им продуктами человеческой культуры, без усвоения знаний многих поколений. Способности человека развиваются в деятельности, которая должна вызывать у него удовлетворение и положительные эмоции. Жизненные наблюдения показали, что любая деятельность требует от человека не одной способности, а ряда взаимосвязанных способностей. Недостаток или слабое развитие какой-либо одной способности компенсируется за счет развития других или за счет упорного труда. Как правило, способности всегда сочетаются с трудолюбием.

Различаются следующие виды способностей.

Общие способности необходимы для достижения успеха в любом виде деятельности; к ним относятся уровень общего интеллектуального развития, устойчивость внимания, волевой самоконтроль, трудоспособность и др.

Специальные способности необходимы для достижения высоких результатов в определенных, специфических видах деятельности, например, математические, художественные, организаторские и другие относятся к специальным способностям. Общие и специальные способности связаны, они дополняют и обогащают друг друга.

Общие способности, которые обеспечивают относительную легкость и продуктивность в овладении знаниями в различных видах деятельности, часто называются **одаренностью**. Одаренность может проявляться в различных сферах деятельности: учебной, интеллектуальной, сфере общения. Одаренным людям свойственна настойчивость в достижении цели, потребность в труде, их отличает собранность и внимательность.

Высокий уровень развития специальных способностей говорит о **талантливости**; деятельность талантливого человека отличается новизной и оригинальностью. Однако никакие выдающиеся способности не приведут к надежным и значительным достижениям, если отсутствует такая важная черта характера, как скромность. Ведь уверенность в своей исключительности, подпитываемая восторгами окружающих, формирует зазнайство, самолюбование и является тормозом для развития способностей.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое «способности» и как они связаны с деятельностью человека?
2. Какие существуют точки зрения на происхождение способностей?
3. Какие вы знаете виды способностей?
4. Какая существует зависимость между способностями, умениями и знаниями?

3.4. Эмоции и чувства

Как сердцу высказать себя?
Другому как понять тебя?
Поймет ли он, чем ты живешь?
Мысль изреченная есть ложь.

Ф. И. Тютчев (1803—1873), русский поэт

Характеризуя человека, мы часто обращаем внимание на его эмоциональность, эмоциональную впечатлительность. Ведь одни и те же события одних людей оставляют равнодушными, других —

слегка взволнуют, а у третьих вызовут сильное переживание (подумайте, с какими индивидуально-личностными особенностями это связано?).

Наша жизнь невозможна без переживаний, так как все, с чем сталкивается человек, вызывает у него то или иное отношение, те или иные чувства. Мир наших чувств богат и разнообразен. Одно явление нас радует, другое пробуждает отвращение; одних людей мы любим, других ненавидим, к третьим проявляем безразличие. Что-то нас может испугать, что-то огорчить; некоторыми поступками мы гордимся, а о некоторых хочется поскорее забыть, поскольку мы стыдимся. Профессиональная деятельность человека также невозможна без переживаний и имеет определенную эмоциональную окраску. Работая, человек выражает свое отношение к работе и ее условиям в форме чувств и эмоций.

Часто чувства и эмоции употребляются как синонимы, но в сущности эти понятия отличаются друг от друга. Важное отличие чувств от эмоций состоит в том, что **чувства** обладают относительной устойчивостью и постоянством, а **эмоции** возникают на конкретную ситуацию. Эмоции — это непосредственное, временное переживание какого-нибудь чувства, например чувство любви к спорту. Положительные эмоции будут в этом случае представлены состоянием восхищения, наслаждения, которое переживают болельщики, наблюдая за высококлассной, интересной игрой спортсменов. То же чувство (чувство любви к спорту) может переживаться в форме отрицательных эмоций — возмущения, негодования при плохой игре или несправедливом судействе.

В точном переводе на русский язык «эмоция» — это душевное волнение, душевное движение. **Эмоции** — это явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и к самому себе, причем для эмоций характерна субъективность. В науке существуют различные **классификации эмоций**. Наиболее распространенная — по силе влияния на деятельность человека.



Эмоции в зависимости от устойчивости, длительности и силы различают по видам.

1. **Настроение** — это длительное эмоциональное состояние, связанное со слабо выраженными положительными или отрицательными эмоциями, окрашивающее все другие переживания, мысли и действия человека. Настроение накладывает отпечаток на поведение человека, влияет на деятельность и ее результат. Известно, что хорошо и плодотворно работает тот, у кого преобладает бодрое и спокойное настроение. Плохое настроение, напротив, мешает человеку общаться, он смотрит на мир мрачно, его все сердит и раздражает: и погода, и сосед, неосторожно его толкнувший, и жизнерадостный смех (вспомните, что помогает человеку преодолеть плохое настроение?). Поэтому очень важно, особенно в межличностном общении, чтобы человек научился управлять своим настроением. Иногда для улучшения настроения достаточно переключиться на деятельность, которая вызывает воодушевление, которая приятна и интересна. Сильное влияние на настроение оказывает также просмотр любимой телепередачи, прослушивание музыки или чтение интересной книги. Не забывайте об улыбке, ведь фон жизнерадостного, положительного настроения помогает легче переживать временные трудности и огорчения.

2. **Аффект** — это сильное, кратковременное эмоциональное состояние, напоминающее бурю, шквал. Аффект возникает внезапно, резко, и в этот момент человек как бы теряет самоконтроль, весь отдается переживанию. М.Ю.Лермонтов (1814—1841) в поэме «Мцыри» писал:

Тогда на землю я упал;
И в исступлении рыдал;
И грыз сырую грудь земли,
И слезы, слезы потекли В нее горячею рекой...

В аффекте человек «теряет голову» и совершает поступки без анализа и учета обстановки, например, он может отшвырнуть попавшую под руку вещь, сломать ее, хлопнуть по столу. Аффекты снижают организованность человека и тем самым отрицательно сказываются на его деятельности. Однако было бы ошибкой думать, что аффекты полностью неуправляемы, ведь при желании можно научиться «гасить» аффективную вспышку и не терять власть над собой. Для этого достаточно «с головой» уйти в работу, учебу, хобби или переключиться на какую-нибудь другую деятельность. В

самом простом варианте, чтобы избежать эмоционального срыва, прежде чем прореагировать, сосчитайте до десяти.

3. **Страсть** — это яркое, сильное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей и захватывающее человека надолго. В той же поэме «Мцыри» об этом говорится так:

Я знал одной лишь думы власть, Одну — но пламенную
страсть: Она, как черви, во мне жила, Изгрызла душу и сожгла.

Страсть поглощает человека, захватывает его мысли, и все остальное, не связанное с предметом страсти, кажется второстепенным, не имеющим значения, упускается из виду и забывается. Например, ученые, страстно увлеченные своей работой, не придавали значение своему внешнему виду, забывали про сон и еду.

Важной характеристикой страсти является ее связь с волевой сферой, поскольку, обладая большой силой и энергией, она побуждает человека к деятельности. При этом очень важно, на что направлена страсть. По направленности она может быть отрица-тельной и положительной. Страсть к музыке, спорту, науке является положительной. Если же страсть заслуживает морального осуждения (страсть к азартным играм, наркотикам, употреблению алкогольных напитков), то это отрицательная страсть. Под влиянием отрицательной страсти человек нравственно перерождается.

Как известно, человеку свойственно переживание эмоционального состояния от удовлетворения своих потребностей. В основе чувств человека лежат как материальные, так и более сложные потребности — духовные, которые вызывают особую форму пе-реживаний — высшие чувства. Выделяются следующие **виды чувств**:

1. **Нравственные** (моральные) чувства основаны на нравственной оценке человеком своих и чужих поступков и действий в соответствии с усвоенными моральными нормами и правилами (добро, справедливость, долг).

2. **Интеллектуальные** чувства сопровождают процесс познания и творчества. Удивление и любопытство, любознательность и радость открытия, сомнения — все это свидетельство взаимосвязи интеллектуальных и эмоциональных моментов. Яркий хрестоматийный пример из жизни Архимеда, выскочившего из ванной на улицу с криком «эврика!», иллюстрирует эмоциональную «окраску» творческих и исследовательских видов деятельности.

3. **Эстетические** чувства представляют собой эмоциональное отношение человека к прекрасному в природе, искусстве, в жизни людей. Они обогащают личность, придают ей индивидуальное своеобразие.

Нравственные, интеллектуальные и эстетические чувства переживаются человеком в деятельности и общении.

О том, что человек испытывает то или иное эмоциональное состояние мы узнаем по выражению его мимики (движение мышц лица) и пантомимики (движение мышц тела). Наиболее ярко эмоциональное состояние человека отражается на его лице (см. разд. 2.6), так как мышцы лица очень подвижны и могут передавать самые разнообразные чувства в зависимости от внутреннего состояния человека. Например, страх выражается в расшире-ние зрачков, в дрожи, бледности; для ужаса характерны широко раскрытые глаза, бледность кожи, дрожащий голос. В состоянии скуки человек кажется усталым, ему нечем заняться, при этом его глаза не блестят, он часто зевает. Радость проявляется в блеске глаз, в покраснении лица. Ведь именно радость мы чаще всего связываем с успехами, с сбывшимися надеждами. С нашими чувствами также тесно связано выражение рта; если уголки губ опущены вниз, губы сжаты — это верный признак обиды.

Выразительность движений также играет важную коммуникативную роль, помогает общению между людьми и обеспечивает эмоциональный контакт между ними. Как правило, эмоциональные реакции человека, его состояние сопровождаются определенными физиологическими реакциями: изменяется давление крови, частота пульса и дыхания, а также изменяется деятельность сердца; усиливается работа слезных и потовых желез и т. д.

С древних времен человечество установило связь между страхом перед раскрытием лжи и некоторыми физиологическими процессами в организме. Например, в Древнем Китае подозреваемого в преступлении заставляли в течение допроса жевать сухую рисо-вую муку; если человек не мог ее проглотить, то его признавали виновным. Такая реакция связана с тем, что при ложных показаниях у человека уменьшается слюноотделение, что затрудняет процесс глотания.

Характерным признаком физиологических проявлений печали является ее парализующее действие на мышцы произвольного движения. При этом у человека возникает чувство усталости, наблюдаются замедленные движения. Глаза кажутся большими. Человек постоянно ощущает чувство

озноба и холода за счет того, что мышцы расслабляются, сосуды сжимаются и ткани обескровливаются. Печального человека можно узнать по его внешнему виду: ходит медленно, руки его болтаются, голос слабый и беззвучный. Вообще, огорчения старят человека и ухудшают его внешний вид.

Радость человека сопровождается усилением притока крови к коже, он краснеет, становится «теплее». Радующийся человек жестикулирует, смеется, поет, находится в хорошем настроении. Радость молодит, делает человека красивее и жизнерадостнее.

Ученые считают, что эмоции являются специальным механизмом компенсации недостатка информации, сведений, необходимых человеку для организации своего поведения и достижения цели. Отрицательные эмоции возникают в условиях дефицита информации, например эмоция страха развивается при недостатке сведений, необходимых для защиты. Положительные эмоции возникают, когда имеющейся информации оказывается достаточно.

Однако жизнь, полностью лишенная отрицательных эмоций, невозможна. Существует мнение, что отрицательные эмоции в определенном сочетании с положительными должны быть не вредны, а полезны организму. Эксперименты на животных это мнение подтвердили.

Формы выражения эмоций зависят от принятых правил приличия. У нас, например, не принято громко хохотать в общественных местах и привлекать к себе всеобщее внимание проявлением своих эмоций. В некоторых частях Африки смех — не признак ве-селья, а показатель изумления и замешательства.

Проявление эмоций также связано с темпераментом, воспитанием и привычками человека. Иногда привычные для человека эмоции накладывают своеобразный отпечаток на выражение его лица. Недаром говорят о лицах озабоченных, удивленных, веселых.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое «эмоции»? В чем состоит важное отличие эмоций от чувств?
2. Какие вы знаете виды эмоций?
3. Какие вы знаете виды чувств?
4. Всегда ли эмоциональная реакция человека соответствует воздействию? Объясните причины возможного соответствия или несоответствия, свой ответ проиллюстрируйте примерами.
5. Как эмоции проявляются внешне?
6. Какое значение в жизни человека играют эмоции?
7. Покажите на примерах связь эмоциональных реакций с их физиологическим проявлением.

КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Как известно, служебные отношения влияют на настроение людей, создают микроклимат в коллективе. Ведь не секрет, что деловые отношения связаны с быстро меняющимися ситуациями, а это, в свою очередь, может привести к возникновению конфликтов. Каждому из нас приходилось сталкиваться с конфликтными ситуациями. Как только возникает конфликт, сразу «срабатывают» наши эмоции, мы испытываем напряжение, дискомфорт и наносим вред своему здоровью и здоровью участников конфликта. Поэтому каждому культурному человеку полезно иметь элементарные представления о конфликтах, о способах достойного выхода из них и правилах поведения в конфликтных ситуациях.

4.1. Конфликт и его структура

Конфликт (от лат. *conflictus* — столкновение) — это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению. В психологии выделяются следующие **типы конфликта**.

Внутриличностный конфликт возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанного с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей.

Межличностный конфликт является самым распространенным типом конфликта; он возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей.

Межгрупповой конфликт происходит вследствие столкновения интересов различных групп.

Конфликт между группой и личностью проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.

Возникновение конфликта возможно по разным причинам и обстоятельствам, например, он может являться результатом недостаточного понимания в процессе общения, неверных предположений по отношению к действиям собеседника, различий в планах и оценках. Причинами конфликта могут быть: индивидуально-личностные особенности партнера по общению; неумение (нежелание) контролировать свое эмоциональное состояние; бестактность и отсутствие желания трудиться, а также потеря интереса к работе.

Главную роль в возникновении конфликтов играют **конфликтогены** — слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта. Однако сам по себе «конфликтоген-одиночка» не способен привести к конфликту. Для этого должна возникнуть цепочка конфликтогенов — их **эскалация**, т. е. когда на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто выбирая самый сильный из всех возможных.

Как же происходит обмен «любезностями»? Получив в свой адрес конфликтоген, «пострадавший» отвечает «обидой на обиду», чтобы компенсировать свой психологический проигрыш. При этом его ответ не должен быть слабее, поэтому для полной уверенности он делается с «запасом» (трудно же удержаться от соблазна проучить обидчика?!). В результате сила конфликтогенов возрастает. Выделяются следующие основные **типы конфликтогенов**:

- 1) стремление к превосходству;
- 2) проявление агрессии;
- 3) проявление эгоизма.

Для того чтобы в процессе общения и взаимодействия с другими людьми избежать конфликтогенов, следует:

- 1) помнить, что любое неосторожное высказывание может спровоцировать конфликт (за счет эскалации конфликтогенов);
- 2) проявлять эмпатию к собеседнику. Для этого нужно войти в его положение и представить, как отзовутся в его душе ваши слова, действия и поступки.

Для того чтобы понять сущность конфликта и эффективно разрешить его, необходимо обратиться к одной из **формул конфликта**:

конфликтная ситуация + инцидент — конфликт,

где *конфликтная ситуация* — это накопившиеся противоречия, создающие истинную причину конфликта; *инцидент* — это стечение обстоятельств (искры), которые являются поводом для конфликта; *конфликт* — это открытое противостояние, являющееся следствием взаимоисключающих интересов и позиций.

Разрешить конфликт — значит:

- 1) устранить конфликтную ситуацию;
- 2) исчерпать инцидент.

Однако, как показывает практика, в жизни встречается много случаев, когда по объективным причинам невозможно устранить конфликтную ситуацию. Следовательно, с целью избегания конфликта следует проявлять осторожность и не создавать инцидента.

Вопросы для самопроверки

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:
 - а) сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;
 - б) руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
 - в) при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.
3. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?

4.2. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях

По способу разрешения конфликты подразделяются на продуктивные (конструктивные) и непродуктивные (деструктивные).

Деструктивные конфликты — это конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным.

Конструктивные конфликты не выходят за рамки деловых отношений и предполагают **пять стратегий поведения**: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и избегание.

1. **Соперничество** — это открытая «борьба» за свои интересы. Данная стратегия используется тогда, когда человек обладает сильной волей, властью и достаточным авторитетом. Однако соперничество редко приносит долгосрочные результаты; тот, **кто** сегодня проиграл, в последствии может отказаться от сотрудничества. Поэтому эта стратегия не может быть использована **в** личных, близких отношениях.

2. **Сотрудничество** — это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. Такая стратегия ведет к успеху в делах и личной жизни, так как в процессе разрешения конфликта есть стремление к удовлетворению нужд всех. Специалисты рекомендуют начать реализацию этой стратегии с фраз типа: «Я хочу справедливого исхода для нас обоих», «Давайте посмотрим, что можно сделать, чтобы получить то, что мы оба хотим» и т. п.

Доказано, что при выигрыше двух сторон они более склонны исполнять принятые решения. Сотрудничество предполагает умение (желание) сдерживать свои эмоции, объяснять свои решения (аргументировать требования) и выслушивать другую сторону. При сотрудничестве происходит приобретение совместного опыта работы и вырабатываются навыки слушания.

3. **Компромисс** — это урегулирование разногласий через взаимные уступки. Такая стратегия эффективна тогда, когда обе стороны желают одного и того же, но точно знают, что одновременно их желания невыполнимы (например: желание занять одну **и** ту же должность).

Как правило, компромисс позволяет хоть что-то получить, чем все потерять, и дает возможность выработать временное решение, если на выработку другого нет времени.

4. **Избегание** — это стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своего. Данную стратегию рекомендуется использовать **в** случаях, когда одна из сторон чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов. Более того, уход или отсрочка позволяет предположить, что за это время ситуация может разрешиться сама собой или вы сможете ею заняться, когда будете обладать достаточной информацией или желанием разрешить ее.

5. **Приспособление** представляет собой тенденцию к сглаживанию противоречий, поступаясь своими интересами. Если нужда другого человека окажется более важной, чем ваша, а переживания — сильнее, то эта стратегия является единственной для разрешения конфликта.

Стратегия приспособления может применяться, если:

- вас не особо волнует случившееся, а предмет разногласия для вас не важен;
- вы осознаете, что правда на вашей стороне;
- вы чувствуете, что ваши шансы на победу минимальны;
- вы считаете, что лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать собственную позицию.

Понятно, что ни одна стратегия поведения в продуктивном конфликте не может считаться лучшей, поэтому важно научиться эффективно использовать каждую из них, учитывая обстоятельства и ситуацию.

Вопросы для самопроверки

1. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.
2. Какая стратегия характерна для вас?

4.3. Правила поведения в конфликтах

В конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается и человек не отвечает за свои слова и действия. Великий персидский писатель и мыслитель Саади (между 1203 и 1210—1292) по этому поводу писал:

Разгневан — потерпи, немного охладев, Рассудку уступи, смени на милость гнев. Разбить любой рубин недолго и несложно, Но вновь соединить осколки невозможно.

Специалисты в области конфликтологии разработали кодекс поведения в конфликте.

Ознакомимся с некоторыми правилами* (*Самыгин СИ., Столяренко Л.Д. Психология управления.— Ростов-на-Дону 1997.-С. 468-472.):

1. *Дайте партнеру «выпустить пар».* Если партнер раздражен и агрессивен (переполнен отрицательными эмоциями), договориться с ним трудно, а зачастую невозможно, поэтому постарайтесь помочь ему снизить внутреннее напряжение. Во время его «взрыва» рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.
2. *Сбивайте агрессию неожиданными приемами.* Например, задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для партнера деле или доверительно попросите у конфликтующего собеседника совета.
3. *Не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.* Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым».
4. *Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.* Проблема — это то, что надо решать, а отношение к человеку — это фон, условия, в которых приходится принимать решение. В случае неприязненного отношения к клиенту или партнеру, вы можете не захотеть решать проблему. Этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами. Вместе с собеседником определите проблему и сосредоточьтесь на ней. Иными словами: отделите проблему от личности.
5. *Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.* Не надо искать виновных и объяснять создавшееся положение. Ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, их должно быть найдено много, чтобы выбрать лучший (альтернатива). При этом всегда помните, что искать следует взаимоприемлемые варианты решения, т. е. вы и клиент (партнер по общению) должны быть взаимно удовлетворены конечным результатом.
6. *В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо».* Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию и задевать достоинства партнера; он этого не простит, даже если уступит нажиму. Не затрагивайте его личность, а давайте оценку только действиям и поступкам, например, можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы — необязательный человек».
7. *Отражайте, как эхо, смысл высказываний и претензий.* Использование фраз типа «Правильно ли я Вас понял?», «Вы хотели сказать...» устраняет недоразумения и демонстрирует внимание к собеседнику, что уменьшает его агрессию.
8. *Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.* К извинениям способны уверенные и зрелые люди, поэтому это обезоруживает клиента и вызывает у него уважение и доверие.
9. *Ничего не надо доказывать.* В конфликте никто никогда и никому ничего не сможет доказать, так как отрицательные эмоции блокируют способность понимать и соглашаться с «врагом». Человек в этот момент не думает, его рациональная часть отключается, а поэтому незачем пытаться что-либо доказывать. Это пустая трата времени и бесполезное занятие.
10. *Замолчите первым.* Если так получилось, что вы не заметили, как «втянулись» в конфликт (по наблюдениям 80 % конфликтов возникает помимо желания их участников), попытайтесь сделать единственное — замолчите. Не от собеседника-«противника» требуйте: «Замолчи», «Прекрати», а от себя. Однако ваше молчание не должно быть обидным для партнера и не должно быть окрашено злорадством и вызовом.
11. *Не характеризуйте состояние оппонента.* Избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: «Что ты злишься, нервничаешь?», «Чего ты бесишься?» — такие «успокоители» только укрепляют и усиливают конфликт.
12. *Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения.* Выразите свое уважение и расположение клиенту, партнеру и выскажите согласие по поводу возникших трудностей. Если вы сохраните отношения и дадите клиенту «сохранить свое лицо», вы не потеряете его как будущего клиента или партнера.

В книге Нелли Власовой «...И проснешься боссом» сформулированы **11 табу в конфликтной ситуации.**

Нельзя:

1. Критически оценивать партнера.
2. Приписывать ему низменные или плохие намерения.
3. Демонстрировать знаки своего превосходства.
4. Обвинять и приписывать ответственность только партнеру.
5. Игнорировать интересы партнера по общению.
6. Видеть все только со своей позиции.

7. Уменьшать заслуги партнера и его вклад в общее дело.
8. Преувеличивать свои заслуги.
9. Раздражаться, кричать и нападать.
10. Задевать «болевые точки» и уязвимые места партнера.
11. Обрушиваться на партнера множество претензий.

В конфликтной ситуации всегда нужно помнить о «золотом правиле» нравственности, о соблюдении вежливости и тактичности.

Вопросы для самопроверки

1. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
2. Что запрещено в конфликте?

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕСТЫ

Тест (от англ. *test* — проверка) — это система заданий, позволяющих измерить уровень развития определенного психологического свойства личности* (* Психология:

Словарь/ Под ред. А.В.Петровского. — М., 1990. — С. 396.).

Термин «тест» был впервые введен в 1890 г. в Англии. Тесты получили широкое распространение в детской психологии после 1905 г., когда во Франции были разработаны серии тестов для определения одаренности детей, и в практике психодиагностики после 1910 г., когда в Германии была разработана серия тестов для профессионального отбора.

Предлагаемые тесты помогут вам лучше узнать себя, но абсолютизировать полученные результаты, конечно, не следует.

Тест № 1

Умеете ли вы излагать свои мысли?

Инструкция: На каждый из приведенных вопросов следует ответить «да» или «нет».

1. Заботитесь ли вы о том, чтобы быть понятным?
2. Подбираете ли вы слова, соответствующие возрасту, образованию, интеллекту и общей культуре собеседника?
3. Обдумываете ли вы форму изложения мысли, прежде чем высказаться?
4. Ваши распоряжения достаточно кратки?
5. Если собеседник не задает вам вопросов после того, как вы высказались, считаете ли вы, что он вас понял?
6. Достаточно ли ясно и точно вы высказываетесь?
7. Следите ли вы за логичностью ваших мыслей и высказываний?
8. Выясняете ли вы, что было не ясно в ваших высказываниях? Побуждаете ли задавать вопросы?
9. Задаете ли вы вопросы собеседникам, чтобы понять их мысли и настроение?
10. Отличаете ли вы факты от мнений?
11. Стараетесь ли вы опровергнуть мысли собеседника?
12. Стараетесь ли вы, чтобы собеседники всегда соглашались с вами?
13. Используете ли вы профессиональные термины, далеко не всем понятные?
14. Говорите ли вы вежливо и дружелюбно?
15. Следите ли вы за впечатлением, производимым вашими словами?
16. Делаете ли вы паузы для обдумывания?

Обработка результатов

По 1 баллу начислите за ответ «нет» на 5, 11, 12, 13 вопросы и по 1 баллу за ответ «да» на все остальные.

Сумма баллов означает:

от 12 до 16 баллов — отличный результат;

от 10 до 12 баллов — средний результат;

меньше 9 баллов — плохой результат.

Тест № 2

Коммуникабельны ли вы?

Инструкция: На каждый из приведенных вопросов следует ответить: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи ее ожидание?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже совсем невозможно?
3. Вызывает ли у вас смутнение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на какую-либо тему на совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, сказать, который час и т.д.)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 30 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, театральной кассе). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения, нежели встать в очередь и томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких «чужих» мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-то в «кулуарах» высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

Обработка результатов

Ответ «да» оценивается в 2 балла; «иногда» — в 1 балл; «нет» — в 0 баллов. Общее число баллов суммируется и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

От 30 до 32 баллов — вы явно некоммуникабельны. Близким людям с вами нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контактнее, контролируйте себя.

От 25 до 29 баллов — вы неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов, если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой, но не ограничивайтесь одним неудовольствием, в вашей власти преломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете «вдруг» полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

От 19 до 24 баллов — вы в известной степени общительны, в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают, и все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

От 14 до 18 баллов — у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими и отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми, в

то же время вы не любите шумных компаний, а экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

От 9 до 13 баллов — вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы и любите высказываться по разным вопросам. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам не достает — так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы сможете себя заставить не отступать.

От 4 до 8 баллов — вы, должно быть, очень общительны, всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие в дискуссиях. Охотно высказываетесь по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами!

3 балла и менее — ваша коммуникабельность чрезмерна. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Людям — и на работе, и дома, — трудно с вами. Вам нужно поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее относитесь к людям.

Конечно же, не следует абсолютизировать результаты теста. Однако если вы считаете необходимым проводить самоанализ хотя бы на основе вопросников подобного типа, то это уже само по себе говорит об искреннем желании понять и устранить затруднения, связанные с налаживанием контактов с окружающими.

Тест № 3

Приятно ли с вами общаться?

Инструкция: Ответьте, пожалуйста, «да» или «нет» на следующие вопросы.

1. Вы больше любите слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам неинтересна, станете ли вы показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по любому вопросу?
8. Если тема разговора вам не знакома, станете ли ее развивать?
9. Вы любите быть в центре внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточными знаниями?
11. Вы хороший оратор?

Обработка результатов

За каждый ответ «да» на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11 начисляйте по 1 баллу и подсчитайте сумму баллов.

От 1 до 3 баллов — трудно сказать: то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли очень общительны. Однако общаться с вами не всегда просто, а порой даже трудно. Следует над этим задуматься.

От 4 до 8 баллов — вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

От 9 баллов — вы, наверное, одни из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам много играть, как на сцене?

Тест № 4
Уровень владения невербальными компонентами
в процессе делового общения

Инструкция: Ответьте на приведенные утверждения «да» или «нет».

1. Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо.
2. Во время разговора я порой не знаю, куда деть руки.
3. Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.
4. Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у меня тревогу.
5. Я часто бываю скован в движениях.
6. В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-либо не прислониться или на что-либо не облокотиться.
7. Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредотачиваясь на его речи.
8. Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми.
9. При разговоре я часто верчу что-либо в руках.
10. Мне трудно скрыть внезапно возникшие эмоции.
11. Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.

Обработка результатов

Чем меньше утвердительных ответов (ответов «да»), тем лучше человек владеет невербальными средствами общения.

Если даны 11 отрицательных ответов («нет»), это не означает, что можно пренебречь невербальными методами. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных, информативных моментов, которые ранее ни о чем не говорили и которые теперь способны значительно облегчить вашу профессиональную деятельность.

Тест № 5
Умеете ли вы слушать?

Инструкция: Вам предлагается ответить на 10 вопросов. Ответ оценивайте баллами. За ответ «Почти всегда» — 2 балла; «В большинстве случаев» — 4 балла; «Иногда» — 6 баллов; «Редко» — 8 баллов; «Почти никогда» — 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) не интересны вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вступать в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?
5. Имеете ли привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите?

Обработка результатов

Подсчитайте сумму баллов.

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано *более 62 баллов*, то умение слушать — выше «среднего уровня». Обычно *средний балл* слушателей 55. Если оценка ниже, то вам стоит последить за собой при разговоре.

Тест № 6 Тип темперамента

Инструкция: Ответьте «да» или «нет» на следующие 57 вопросов.

1. Вы часто испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы «встряхнуться», испытать возбуждение?
2. Часто ли вы нуждаетесь в друзьях, которые вас понимают, могут ободрить или утешить?
3. Вы человек беспечный?
4. Правда ли, что вам очень трудно отвечать «нет»?
5. Задумываетесь ли вы перед тем, как что-нибудь предпринять?
6. Всегда ли вы сдерживаете свои обещания, не считаясь с тем, что вам это не выгодно?
7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Обычно вы говорите и действуете быстро, не раздумывая?
9. Часто ли вы чувствуете себя несчастным без достаточных на то причин?
10. Сделали бы вы почти все, что угодно, на спор?
11. Возникает ли у вас чувство смущения, когда вы хотите заговорить с симпатичным незнакомым человеком противоположного пола?
12. Бывает ли, что вы выходите из себя, злитесь?
13. Часто ли вы действуете под влиянием минутного настроения?
14. Часто ли вы беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-нибудь такое, чего не следовало бы делать или говорить?
15. Предпочитаете ли вы обычно книги встречам с людьми?
16. Легко ли вас обидеть?
17. Любите ли вы часто бывать в компаниях?
18. Бывают ли у вас мысли, которые вы хотели бы скрыть от других?
19. Верно ли, что иногда вы полны энергии так, что все горит в руках, а иногда совсем вялы?
20. Предпочитаете ли вы иметь друзей поменьше, но особенно близких вам?
21. Часто ли вы мечтаете?
22. Когда на вас кричат, вы отвечаете тем же?
23. Часто ли вас беспокоит чувство вины?
24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?
25. Способны ли вы дать волю чувствам и повсюду повеселиться в компании?
26. Считаете ли вы себя человеком возбудимым и чувствительным?
27. Считают ли вас человеком живым и веселым?
28. Часто ли вы, сделав какое-нибудь важное дело, испытываете чувство, что могли бы сделать его лучше?
29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?
30. Вы иногда сплетничаете?
31. Бывает ли, что вам не спится из-за того, что разные мысли лезут в голову?
32. Если вы хотите узнать о чем-нибудь, то вы предпочитаете об этом прочитать в книге, нежели спросить?
33. Бывают ли у вас приступы сердцебиения?
34. Нравится ли вам работа, которая требует от вас постоянного внимания?
35. Бывает ли, что вас «бросает в дрожь»?
36. Вы всегда бы платили за провоз багажа на транспорте, если бы не опасались проверки?
37. Вам неприятно находиться в компании, где подшучивают друг над другом?
38. Раздражительны ли вы?
39. Нравится ли вам работа, которая требует от вас быстроты действия?
40. Волнуетесь ли вы по поводу каких-то неприятных событий, которые могли бы произойти?

41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на работу или на свидание?
43. Часто ли вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что никогда не упустите случай побеседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?
46. Вы чувствовали бы себя очень несчастным человеком, если бы длительное время были лишены широкого общения с людьми?
47. Можете ли вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые вам явно не нравятся?
49. Можете ли вы сказать, что вы весьма уверенный в себе человек?
50. Легко ли вы обижаетесь, когда люди указывают на ваши ошибки в работе или на ваши личные промахи?
51. Вы считаете, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?
53. Легко ли вам внести оживление в довольно скучную компанию?
54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?
56. Любите ли вы подшучивать над другими?
57. Страдаете ли вы от бессонницы?

Обработка результатов

Чтобы определить тип темперамента, необходимо полученные ответы сверить с «ключом».

«Ключ»:

1. Шкала экстраверсии — интроверсии: начислите по 1 баллу за каждое совпадение: «да» — 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56; «нет» - 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Интроверсия: 0—12 баллов.

Экстраверсия: 13—24 балла.

2. Шкала эмоциональной стабильности — эмоциональной нестабильности: начислите по одному баллу за каждое совпадение: «да» на вопросы 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Эмоциональная стабильность (устойчивость): 0—12 баллов;

Эмоциональная нестабильность (неустойчивость): 13—24 балла.

3. Уровень вашей искренности: начислите по 1 баллу за каждое совпадение: «да» — 6, 24, 36; «нет» — 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Если совпадений меньше четырех, результат тестирования достоверный. Экстравертам свойственна общительность, импульсивность, прямолинейность в суждениях, ориентация на внешнюю оценку. Интровертам присущи необщительность, закрытость, склонность к самоанализу, осторожность.

Эмоционально-устойчивые люди не склонны к беспокойству, устойчивы к внешним воздействиям. Эмоционально-нестабильные — чувствительны, тревожны, эмоциональны, склонны расстраиваться по мелочам.

Полученные в результате обработки данные отразите в «Круге Айзенка»

Подсчитайте свои баллы. Их сумма будет свидетельствовать о том, насколько вы волевой человек.

Если набралось *от 22 до 33 баллов*, вас можно поздравить — с силой воли все в порядке. Человек вы волевой, на вас можно положиться, не подведете. Но не зазнавайтесь, знайте, что иногда ваша твердая и непримиримая позиция может досажда́ть окружающим.

Если набралось *от 13 до 21 балла*, сила воли развита средне. Если чувствуете, что иначе нельзя, вы действуете должным образом, но если увидите, что чего-то можно и не делать, то не станете за это братья́. Если вам поручают что-то, вы выполняете, а по своей инициативе лишние обязанности на себя не берете. Вы довольно дипломатичны, но не всегда тверды и упорны в достижении цели.

Если набралось *12 и менее баллов*, то с силой воли у вас не все благополучно. К своим обязанностям вы относитесь спустя рукава, делаете лишь то, что легче и интереснее. Постарайтесь посмотреть на себя как бы со стороны, проанализируйте свое поведение, поступки и попытайтесь хоть что-то изменить. Вы скоро убедитесь, что это вовсе не трудно, надо лишь заставить себя. И не сомневайтесь, вы станете более волевым человеком.

Тест № 8

Коммуникативные и организаторские способности (КОС)

Инструкция: Вам предлагается ответить на 40 вопросов. Имейте в виду, что вопросы короткие и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, на некоторые вопросы вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайтесь внимание на его первые слова. Ваш ответ должен быть точно согласован с ними. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важен не конкретный ответ, а суммарный балл по серии вопросов. Итак, если ваш ответ на вопрос положителен (вы согласны), то около номера вопроса поставьте «да»; если ваш ответ отрицательный (вы не согласны) — поставьте «нет».

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное вам кем-то из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими-либо другими занятиями, чем с людьми?
8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них?
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно бы было выполнить сегодня?
13. Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиваться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?

18. Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых для вас людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли вы, что вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую для вас компанию?
30. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято вашими товарищами?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую для вас компанию?
34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания у своих товарищей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов

Для того чтобы узнать свои *коммуникативные способности*, воспользуйтесь «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 вопросы и за каждый ответ «нет» на 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39 вопросы.

Коэффициент коммуникативности (K_k) определяют по формуле: $K_k = m/20$, где m — количество совпавших с «ключом» ответов.

Если K_k соответствует:

от 0,10 до 0,45 — низкий уровень;

от 0,46 до 0,55 — уровень ниже среднего;

от 0,56 до 0,65 — средний уровень;

от 0,66 до 0,75 — высокий уровень;

от 0,76 до 1,00 — очень высокий уровень.

Коммуникативные способности — это способности личности, обеспечивающие эффективность ее общения и психологическую совместимость в совместной деятельности.

Низкие — человек малообщительный, испытывает трудности и определенные неудобства в установлении контактов с людьми.

Ниже среднего — человек не стремится к общению, чувствует себя скованно в незнакомом коллективе, круг своих знакомых ограничивает, не стремится отстаивать свое мнение и трудно переживает обиды.

Средние — человек общительный, разговорчивый (особенно в кругу знакомых людей), круг знакомств не ограничивает.

Высокие — человек общительный, не теряется в новой обстановке, быстро находит друзей, в общении проявляет инициативу, стремится расширить круг своих знакомых.

Очень высокие — человек очень общительный, испытывает потребность в общении, активно вовлекается в события, происходящие вокруг него. Вносит оживление в компанию, легко заводит новые знакомства, стремясь к расширению круга своих друзей.

Для подсчета *организаторских способностей* воспользуйтесь следующим «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 вопросы и за каждый ответ «нет» на 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40 вопросы.

Коэффициент организаторских способностей (K_0) определяют по формуле: $K_0 = m/20$, где m — количество ответов, совпавших с «ключом».

Если K_0 соответствует:

от 0,20 до 0,55 — низкий уровень;

от 0,56 до 0,65 — уровень ниже среднего; *от 0,66 до*

0,70 — средний уровень; *от 0,71 до 0,80* — высокий уровень;

от 0,81 до 1,00 — очень высокий уровень.

Организаторские способности — это способность человека организовывать себя и других.

Низкие — человек не умеет себя организовать, отсутствует внутренняя собранность.

В общественной жизни инициативы не проявляет.

Ниже среднего — человек избегает принятия самостоятельного решения, проявление инициативы в общественной жизни занижено.

Средние — в экстремальных ситуациях человек может организовать себя и убедить коллег в принятии какого-либо решения.

Высокие — человек все делает согласно внутренним устремлениям. В трудной ситуации способен принимать самостоятельные решения.

Очень высокие — испытывает потребность в организаторской деятельности. Принимает самостоятельные решения, отстаивает свое мнение и добивается, чтобы оно было принято другими.

Методика КОС позволяет определить наличие уровня коммуникативных и организаторских способностей на данный период. При наличии целеустремленности и надлежащих условий деятельности данные склонности могут развиваться.

Тест № 9

Эмоциональная чувствительность

Инструкция: Вам предлагается ответить на 10 вопросов. Каждый вопрос имеет три ответа: *А*, *Б*, *В*. Выберите тот, который больше всего подходит вам. Правильных или неправильных ответов нет. Отвечайте быстро, долго не раздумывайте.

1. За чем вы могли бы встать в очередь? **А.** Ни за чем.

Б. Если нужно купить то, за чем стоит очередь, и другого выхода нет, то занимаете очередь.

В. Если есть возможность, вы лучше отправитесь в другой магазин, даже если он и не слишком близко.

2. Вздрагиваете ли вы, если зазвонит телефон?

А. Вы так привыкли к этому, что даже не замечаете звонков. **Б.** Да.

В. Нет.

3. Если вы уезжаете в другой город, за сколько времени до отправления поезда вы приезжаете на вокзал?

А. За час до отправления поезда. **Б.** За четверть часа.

В. За полчаса.

4. Если вы находитесь в обществе человека, который почему-либо напряжен и нервничает, передается ли вам его настроение?

А. Если это близкий человек, то безусловно.

Б. Если не можете помочь его беде, то хотя бы пытаетесь успокоить его. **В.** Напряжение передается в любом случае.

5. Ухудшается ли ваше самочувствие (например, вас бросает в жар или в холод, болит голова, начинается головокружение), если вы переживаете из-за чего-либо?
- А.** Нет.
Б. Случается.
В. Из-за каждого переживания вы чувствуете себя больным целый день.
6. Насколько, по-вашему, справедливо изречение: «Рано или поздно все образуется само собой»?
- А.** Целиком и полностью.
Б. Хорошо, если бы так было, но вы в это не верите. **В.** Сам человек должен приложить к этому усилия.
7. Если вы опоздали на урок, что вы чувствуете?
- А.** И с другими может такое случиться.
Б. В таком случае лучше не входить в класс.
В. Естественно, испытываете стеснение.
8. Если у вас множество разнообразных дел, лучше или хуже продвигается работа, чем в том случае, когда дел мало?
- А.** В таких случаях у вас как будто вырастают крылья, вы делаете одно дело за другим.
Б. Обилие дел вас подавляет, вы не знаете, за что хвататься, поэтому с трудом управляетесь с ними.
В. Вы всегда работаете в одном темпе.
9. Выносите ли вы нахождение в толпе?
- А.** Иногда — да, иногда — нет.
Б. Не выносите, нервничаете из-за этого.
В. Вам это не мешает.
10. Можете ли вы спокойно спать на новом, чужом месте? **А.** В том случае, если условия подходящие, спите хорошо. **Б.** Едва ли.
В. В любом месте спите беспробудно.

Обработка результатов

Баллы, соответствующие ответам:

Вопрос	Вариант ответа			Вопрос	Вариант ответа			Вопрос	Вариант ответа		
1				5				9			
2				6	0			10			0
3				7							
4				8							

Подсчитайте сумму баллов. Если вы набрали:

менее 35 баллов — вы эмоционально чувствительный человек. Не всегда уверены в себе, часто теряетесь в сложной ситуации;

от 36 до 65 баллов — вы рассудительны, спокойны и осмотрительны, ваши настроения не достигают крайностей. Ваши поступки определяются не эмоциями, а намерениями. Вас, конечно, можно вывести из равновесия, но лишь в том случае, если к тому имеется действительная причина. Вы правильно оцениваете значение вещей, этому способствует ваша уравновешенность. Если что-то случается, вы в первую очередь занимаетесь решением этой проблемы;

свыше 65 баллов — у вас низкая эмоциональная чувствительность. Окружающих можете вывести из терпения своей рассудительностью. Возможно, в некоторых случаях вы не слишком следите за теми из происходящих с вами событий, которые вам не-приятны. Если это так, то вы очень везучий человек.

Тест № 10
Насколько вы конфликтны?

Инструкция: Вам предлагается ответить на 7 вопросов. Каждый вопрос имеет три варианта ответов. Выберите тот, который больше всего вам подходит.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор на повышенных тонах. Вы:
 - а) избегаете вмешиваться;
 - б) можете встать на сторону потерпевшего или того, кто прав; в) всегда вмешиваетесь и отстаиваете свою точку зрения.
2. На собрании (совещании и т.д.) критикуете ли вы руководство за допущенные ошибки?
 - а) нет;
 - б) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему; в) всегда критикуете за ошибки не только начальство, но и тех, кто его защищает.
3. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?
 - а) только если они необидчивы и эти споры не портят ваших отношений;
 - б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
 - в) вы спорите со всеми и по любому поводу.
4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваши действия:
 - а) не замечаете такой пустяк;
 - б) молча возьмете солонку;
 - в) не удержитесь от замечания и, может быть, демонстративно откажетесь от еды.
5. На улице, в транспорте вам наступили на ногу. Ваша реакция:
 - а) с возмущением посмотрите на обидчика;
 - б) сухо сделаете замечание;
 - в) выскажетесь, не стесняясь в выражениях.
6. Кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась. Вы: а) промолчите; б) ограничитесь кратким тактичным комментарием;
 - в) устроите скандал из-за пустой траты денег.
7. Не повезло в лотерее. Как вы воспринимаете это?
 - а) постараетесь быть равнодушным, но в душе дадите себе слово никогда в ней больше не участвовать;
 - б) не скроете досаду, но отнесетесь к происшедшему с юмором, пообещаете взять реванш;
 - в) билет без выигрыша надолго испортит настроение.

Обработка результатов

Каждый ответ «а» оцените в 4 балла;

«б» — 2 балла;

«в» — 0 баллов.

Подсчитайте сумму баллов. Если вы набрали:

от 20 до 28 баллов — вы тактичны, не любите конфликтов, избегаете критических ситуаций.

Когда же вам приходится вступать в спор, то вы учитываете, как это отразится на вашем положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих;

от 10 до 18 баллов — о вас говорят, что вы — конфликтная личность, но на самом деле вы конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода, и все средства исчерпаны. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это отразится на вашем положении, при этом не выходите за рамки корректности. За все это вас уважают;

8 и менее баллов — вы ищите повод для споров, большая часть которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только тогда, когда это выгодно вам. Вы стремитесь навязывать свое мнение, даже если не уверены, что правы.

Тест № 11

Стратегия поведения в конфликте

Инструкция: Вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт тестовой методики оцените следующим образом:

«совсем не согласен» — 1 балл;

«не согласен» — 2 балла;

«скорее согласен» — 3 балла;

«согласен» — 4 балла;

«полностью согласен» — 5 баллов.

1. Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции.
2. Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав.
3. Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.
4. Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвовать своими интересами.
5. Я отзываюсь на предложение других, но сам не склонен проявлять инициативу.
6. Из любого конфликта я выхожу победителем.
7. Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может пострадать.
8. Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе обсуждения свою неправоту.
9. Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе.
10. Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает так же.
11. Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.
12. Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера.
13. С удовольствием проявляю инициативу в примирении сторон.
14. Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем.
15. Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях.

Обработка результатов

Рядом с цифрами, обозначающими номер утверждения, поставьте соответствующий балл и подсчитайте их сумму.

Стратегия поведения	№№ утверждений	Сумма баллов
Соперничество	1, 6, 11	
Избегание	2, 7, 12	
Сотрудничество	3, 8, 13	
Приспособление	4, 9, 14	
Компромисс	5, 10, 15	

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает 10.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Информация* (* Ожегов Е. И. Словарь русского языка. — М.: Русский язык, 1988. — С. 205.)

(от лат. *information* — разъяснение, изложение).

1. Сведения об окружающем мире и протекающих в нем процессах, воспринимаемые человеком или специальными устройствами.

2. Сообщения, осведомляющие о положении дел, о состоянии чего-нибудь.

В данной главе собраны рекомендации, не нашедшие отражения в предыдущих главах учебника, но имеющие огромное практическое значение.

Читайте, изучайте и принимайте к сведению.

6.1. Аргументы и их влияние на эффективность общения

Аргумент (от лат. *argumentum*) — довод, доказательство**(** Там же. — С. 27.). Аргументы необходимы для защиты своих взглядов и намерений как в деловой, так

и в личной жизни. Они различаются по степени воздействия на ум и чувства людей и подразделяются на **три группы**: сильные, слабые и несостоятельные аргументы. Причем сила (слабость) определяется не с позиции говорящего, а с позиции лица, принимающего решение.

1. **Сильные аргументы** невозможно опровергнуть, разрушить. Они не вызывают критики, их нельзя не учитывать и не принимать во внимание. Это:

- точно установленные факты и суждения, вытекающие из них;
- законы, руководящие документы и уставы, если они исполняются и соответствуют реальной жизни;
- выводы, подтвержденные экспериментом;
- заключение экспертов;
- цитаты из книг признанных в конкретной сфере авторитетов;
- статистическая информация, если сбор и обработка данных проводились профессионалами-статистиками.

2. **Слабые аргументы** вызывают сомнение; к ним относятся:

- умозаключения, основанные на разрозненных фактах;
- уловки и суждения, построенные на алогизмах (алогизм — прием для разрушения логики мышления, применяется чаще всего в юморе);
- ссылки (цитаты) на неизвестные или малоизвестные собеседнику авторитеты;
- аналогии и непоказательные примеры;
- доводы личного характера;
- афоризмы, изречения;
- доводы, обобщения, сделанные на основе догадок и ощущения;
- неполная статистическая информация, на основе которой делается вывод.

3. **Несостоятельные аргументы** позволяют разоблачить, дискредитировать собеседника, использовавшего их. Это:

- суждения на основе подтасованных фактов;
- ссылки на непроверенные источники;
- потерявшие силу решения;
- догадки, домыслы и предположения;
- посулы и обещания, выдаваемые авансом;
- выводы, сделанные из фиктивных документов.

Специалисты рекомендуют при аргументации:

- 1) использовать доводы, которые понимаются собеседниками одинаково;
- 2) если довод не принимается, не настаивать на нем в ходе дальнейшего разговора;
- 3) лучше подчеркнуть важность и значимость сильных доводов партнера по общению, оценить правильное их понимание;
- 4) свои аргументы, не связанные с тем, что говорил партнер, приводите после того, как ответили на его доводы;
- 5) старайтесь соизмерять темп аргументаций с особенностями темперамента партнера;
- 6) помните, что излишняя убедительность всегда вызывает отпор, так как превосходство партнера в споре всегда обидно;

7) приведите один-два ярких, сильных аргумента и, если достигнут желаемый результат, ограничьтесь этим.

В литературе описаны **законы аргументации и убеждения**. Рассмотрим некоторые из них.

1. **Закон встраивания**. Аргументы следует встраивать в логику рассуждений партнера, а не излагать их параллельно, не ломать логику собеседника.

2. **Закон минимализации аргументов**. Человеческое восприятие ограничено, поэтому для убедительности число аргументов следует сократить до трех-четырех.

3. **Закон диалектичности (единства противоположностей)**. Говорите не только о плюсах своих доказательств или предположений, но и о минусах. Это обезоруживает оппонента и придает вашим аргументам больший вес.

4. **Закон объективности и доказательности**. В качестве аргументов используйте те, что принимает ваш собеседник. Не путайте факты и мнения.

5. **Закон демонстрации равенства и уважения**. При аргументации демонстрируйте уважение к партнеру и его позиции. Ведь «друга» убедить легче, чем «врага».

6. **Закон постепенности**. Не стремитесь быстро переубедить партнера. Лучше это делать постепенно и последовательно.

7. **Закон этичности**. В процессе аргументации не допускается неэтичное поведение: агрессия, высокомерие, обман, манипуляции. Всегда помните о «золотом правиле» этики.

6.2. В общении мелочей не бывает!

Из предыдущих разделов вы уже знаете, что в процессе общения происходит не-только обмен информацией, но и обмен эмоциональными переживаниями и ценностными представлениями. Вот почему важно:

- 1) четко представить себе то, что вы хотите сообщить собеседнику и в какой последовательности, т.е. продумать передаваемую информацию до мельчайших подробностей;
- 2) следить за своими жестами, мимикой, интонацией;
- 3) проявлять внимание к чувствам партнера по общению и быть способным к сопереживанию.

В психологии действует закон, который называется **«эффект Пигмалиона»**: «Люди ведут себя в соответствии с тем, чего от них ожидают другие». Существует миф о художнике Пигмалионе, который жил уединенно, избегая брака, так как презирал женщин из-за их несовершенства, но однажды он сделал статую девушки необычайной красоты и полюбил ее. В глубине души он хотел, чтобы она была живая, могла разговаривать с ним, поэтому богиня любви Афродита оживила статую и подарила Пигмалиону красавицу-жену. «Эффект Пигмалиона» подтвержден многими экспериментами. Русская пословица гласит: «Говори человеку каждый день, что он — свинья, он и захрюкает».

Иными словами, реакция людей адекватна нашим ожиданиям. Нередко мы уверены изначально плохих намерениях нашего собеседника. Лучше, если мы будем видеть добрые намерения, а не подозревать партнеров в злых умыслах. Это поможет смягчить критику полученных нежелательных результатов.

Для того чтобы общение было эффективным, старайтесь говорить уверенно и помните, что ваш собеседник лучше запомнит сказанное, если вы будете учитывать некоторые **правила-рекомендации**.

1. Лучше всего запоминается информация, которая находится в начале и конце разговора. Если же по логике изложения главное попадает на середину речи, то в конце следует повторить тезисы.

2. Лучше запоминается то, что связывается с уже знакомым, ранее усвоенным.

3. Речь должна быть упорядоченной, логически построенной, а не представлять собой хаос разрозненных мыслей. Нужно стремиться к грамотному формулированию своих мыслей, употребляя простые, точные и ясные слова.

Если мы не можем «донести» свою мысль до партнера по общению, то допускаем ряд **ошибок**, которые связаны с ориентацией на себя, а не на партнера:

- не организуем свои мысли («мои мысли — мои скакуны») перед тем, как их высказать; говорим спонтанно, требуя, чтобы собеседники успевали за нами;
- из-за небрежности выражаем мысли не точно, что приводит к двусмысленности;
- говорим так длинно, что к концу нашей тирады собеседник не помнит, что было в начале;
- говорим и не замечаем, слушает ли нас партнер, реагирует ли он на наше сообщение.

В общении при восприятии собеседников также полезно принять к сведению следующие **рекомендации**.

1. Необходимо больше внимания уделять невербальному поведению партнера — мимике, жестам, позе, интонации и направлению взгляда.
2. Следует обращать внимание на оговорки, замалчивание, т. е. на ошибочные действия партнера, так как за ними могут скрываться сдерживаемые и подавленные чувства.
3. Нужно следить за отклонениями от основной темы разговора, поскольку отклонение от темы означает, что партнер скрывает отношение к собеседнику.
4. Целесообразно отмечать для себя, как у собеседника выражаются две основные социальные потребности — в эмоциональной поддержке и признании. Это поможет понять внутренние устойчивые психологические причины поведения или поступков человека.

6.3. Подарки в нашей жизни

Как вручать подарки, как их принимать, когда, что и как дарить? Эти вопросы неоднократно вставали перед нами с приближением различных праздников.

Что же такое подарок? **Подарок** — это знак внимания, который радует, согревает тех, кому он предназначен; главное в подарке, чтобы он был сделан искренне. Подарок — это еще и зеркало, в котором можно увидеть спесь, расточительность или скардность, ум или бестактность, юмор или безвкусицу. Его нельзя рассматривать ни как обременительную обязанность, ни как очередную денежную трату или ждатель за это щедрую компенсацию. Приходя в дом, даже если речь идет не о дне рождении или юбилее, гость должен не забыть оказать внимание хозяевам. Ведь букет цветов хозяйке дома, матери или возлюбленной — это проявление внимания, которое превращает будни в праздник.

Работа и подарок. Часто мы сталкиваемся с проблемой, что же подарить сослуживцу? В большинстве случаев подарок оказывается безликим, бесполезным, сделанным не от души, а по обязанности, так как в основе его приобретения лежит собранная сумма. Как известно, сбор денег на работе для подарка является принудительной традицией, причем иногда практикуется сбор денег раз в месяц или сразу на весь год. Не правда ли, благое дело оказать сослуживцу знак внимания? Однако чаще всего это воспринимается не как подарок от коллег, а как купленная на твои же деньги совершенно ненужная вещь. Часть сотрудников рассматривают это как постоянное посягательство на их кошелек и участвуют только для того, чтобы не противопоставлять себя коллективу. Лучше отказаться от крупных систематических сборов на подарки, за исключением тех случаев, когда у коллеги произошло приятное событие (рождение ребенка, свадьба, юбилей), и его товарищи по работе, собрав деньги, хотят преподнести неожиданный и приятный подарок.

Цена и подарок. Подарок не должен быть дорогим, так как человек, получающий подарок, чувствует себя благодарным и обязанным ответить тем же. Если же подарок превышает его возможности, то это может поставить человека в неловкое положение. Привилегией делать дорогие подарки обладают только близкие родственники.

Следует также помнить, что молодым мужчинам или девушкам не принято дарить друг другу предметы туалета. Вряд ли вызовет восторг подарок, намекающий на необходимость выполнения какой-либо работы, доставляющей мало удовольствия. Представьте состояние жены, если муж на 8-е марта подарит ей фартук, пусть и небывалой красоты. Не лучшим образом будет себя чувствовать муж, если жена своим подарком намекает ему на уклонение от исполнения домашних обязанностей. Предметы домашнего обихода, которыми могут пользоваться все члены семьи, лучше дарить на семейные праздники. Молодоженам принято дарить то, что может пригодиться при ведении общего хозяйства. Часто несколько гостей объединяют свои средства и покупают более дорогой подарок. В последнее время стало распространенным дарить на свадебные торжества деньги вместо подарков.

Гости, приходя в дом, вручают цветы хозяйке, а если в доме есть дети, то не оставляют без внимания и их. Цветы вручают, освободив их от обертки, но красиво оформленную упаковку следует оставить. Цветы хозяйке вручает мужчина. Она должна их поставить в заранее подготовленную вазу так, чтобы их было хорошо видно. Цветы в горшках дарить не следует — это считается дурным тоном.

Остальные подарки вручаются в упакованном виде, при этом желательно, чтобы упаковка создавала ощущение праздничности, поэтому нельзя для этой цели использовать газету. Вручение подарка сопровождается несколькими теплыми словами. Получивший подарок должен сразу распаковать его и поблагодарить за доставленную радость, даже если это третий по счету одинаковый подарок. Если же подарок вручается в торжественной обстановке, например, на собрании коллектива, распаковывать подарок не следует.

Если у человека состоятельного все есть, подарите ему цветы (молодому человеку цветы не дарят), коробку конфет и хорошее вино. Приняв в подарок конфеты, угостите всех присутствующих.

Отказываться от подарка неприлично, если только это действительно подарок, а не взятка, или вы считаете его настолько дорогим, что будете чувствовать себя должником.

6.4. Поведение за столом

Поведение за столом является составляющей частью культуры человека. За стол рекомендуется садиться только после приглашения, причем не слишком близко и не слишком далеко от стола. Сидите прямо и не нагибайтесь очень низко над тарелкой. Не кладите локти на стол, их лучше прижать к телу, а не расставлять широко. Не откидывайтесь и не разваливайтесь на стуле.

Важный элемент поведения за столом — это ведение беседы. Хозяин, зная интересы гостей, старается «подбросить» темы, которые могли бы завязать беседу. Тон разговора должен быть плавным и естественным, при этом следует избегать полемики. Уместны хорошие шутки, но не оскорбляющие личного достоинства присутствующих и не портящие аппетит. Умение слушать — такое же необходимое условие для вежливого и воспитанного человека, как и умение говорить. Не разговаривайте с кем-либо через соседа и не поворачивайтесь спиной к одному соседу по столу, разговаривая с другим. Следует также помнить, что в обществе не принято говорить о себе.

За столом салфетку разворачивают только тогда, когда гости расселись или когда подают кушанья. Согласно современному этикету неприлично повязывать салфетку вокруг шеи или засовывать ее за пуговицу или воротник, она должна лежать на коленях. Неприлично вытирать свои приборы в гостях, у знакомых, так как этим вы показываете свое недоверие к хозяевам, но это позволительно в ресторанах.

Не следует класть на тарелку несколько видов закуски. Недопустимо рассказывать, как то или иное блюдо вы пробовали в другом месте и там оно приготовлено иначе. Начинайте есть с рыбного блюда, а затем попробуйте мясное. Если же вам что-либо не нравится, не по вкусу — не показывайте; не надо портить другим аппетит и настроение хозяйке. Не ешьте слишком быстро, не причмокивайте и не чавкайте, не ешьте с открытым ртом. На горячее не дуйте и не набивайте рот большим количеством пищи.

Основные приборы за столом — нож и вилка. При употреблении блюда, которое требует применения ножа, не следует выпускать его из рук, даже если вы уже все разрезали. Нож пригодится для того, чтобы поправить пищу, которую вы берете вилок. Приборы следует держать почти горизонтально над тарелкой, а не вертикально. Если нож или вилку нужно положить, их кладут по обе стороны тарелки от ее края или складывают крест-накрест на тарелке. Если вы положите нож и вилку вместе ручками вправо — это будет знаком окончания трапезы. При этом не рекомендуется отодвигать тарелку, а вставая из-за стола не следует складывать свою салфетку.

Хлеб берут рукой с общей тарелки. Резать свой кусок хлеба ножом или откусывать от целого ломтя неприлично. *Хлеб* надо ломать кусочками над своей тарелкой, чтобы не крошить на скатерть. Если вас попросили передать кусочек хлеба, следует передавать всю хлебницу, чтобы гость сам взял хлеб. Нельзя брать хлеб, накалывая его на вилку.

При пользовании приборами надо помнить: нож, вилка, ложка, положенные у тарелки, должны «работать» только в этой тарелке. Для общих блюд имеются специальные приборы, которые служат для того, чтобы перенести пищу из этих блюд в свою тарелку.

Например, чтобы приготовить бутерброд, масло общим ножом перекалывают на край своей тарелки, а затем своим ножом намазывают на хлеб, лежащий не на ладони, а на пирожковой тарелке (при ее отсутствии это можно сделать на бумажной салфетке, положенной на скатерть). Колбасу, ломтики рыбы или мяса кладут на бутерброд вилок.

Горчицу, соль и другие приправы берут специальными ложечками. Жидкие приправы добавляют почти на дно тарелки, но не на края.

Перед подачей десерта со стола убирают посуду, хлеб и специи. Фрукты обычно укладывают горкой в вазе. Груши и яблоки едят с помощью ножа, плоды разрезают на несколько частей, иногда очищают от кожуры и едят, отрезая по кусочку. Апельсины чистят ножом, а мандарины руками. Сливы разламывают рукой и перед едой удаляют косточку. Вишню или черешню подают с десертной ложкой, при помощи которой косточки кладут на тарелку.

Торт и пирожные едят на десертной тарелке ложечкой или специальной вилок.

Эклеры и пончики можно откусывать, держа в руке.

6.5. Секреты общения в поисках работы

«Ищу работу» — такие объявления можно увидеть во многих газетных и журнальных изданиях.

Поиском работы занимаются многие: кого-то уволили, кто-то хочет сменить привычную обстановку или мечтает найти применение своим способностям. При этом работу ищут те, кто учится, и те, кто уже закончил учебное заведение. Знания психологии общения и делового этикета помогут вам получить желанную работу.

Вначале несколько слов о резюме* (* Литвинцева Н.А. Психологические аспекты подбора и проверки персонала (сборник). - М., 1997. - С. 50-51.).

Резюме (от фр. *resume* — излагать вкратце) — это кратко изложенная самохарактеристика, объективка. Цель резюме состоит в том, чтобы привлечь внимание к себе при заочном знакомстве и произвести на работодателя благоприятное впечатление.

Жестких требований к написанию резюме не существует, однако специалисты, работающие на рынке труда, считают наиболее универсальной следующую структуру резюме.

Заголовок — фамилия, имя, отчество (слова «резюме», «объективка» в заголовке не пишутся).

Основные личные данные — адрес, телефон, дата и место рождения, семейное положение.

Цель обращения — на какую работу, в какой должности и на каких условиях претендуете, с дальнейшим обоснованием своих претензий.

Опыт работы — даты мест работы, занимаемых должностей, выполняемых функций и профессиональных достижений.

Образование — даты, учебные заведения, полученная специальность и присвоенная квалификация; награды, призы и звания.

Дополнительная информация — данные о дополнительных знаниях, навыках, имеющих отношение к данной работе, а также важных фактах биографии и личных качествах:

- владение иностранными языками (степень владения);
- владение навыками работы на компьютере;
- наличие водительских прав и опыт вождения;
- членство в профессиональных объединениях или партиях;
- сведения об общественной деятельности, участии в работе конференций и съездов;
- сведения о военной службе и воинских званиях;
- увлечения на досуге, имеющие отношения к данной работе, и достигнутые успехи;
- указания к готовности к сверхурочной работе, длительным и дальним командировкам, смене места жительства;
- сведения о рекомендациях;
- личные характеристики (например, «трудолюбив», «аккуратен», «энергичен», «лидерские качества» и т.п.).

Дата составления резюме — свежая дата повышает достоверность заинтересованности в данной работе, старая дата может свидетельствовать о том, что давно ищете работу в разных местах.

Основными требованиями, предъявляемыми к стилю написания резюме, являются:

- *краткость*: отсутствие лишних слов, сокращений и терминов;
- *конкретность*: отсутствие неточной или лишней информации, не имеющей отношения к вакансии;
- *целенаправленность*: изложение главных сведений, подтверждающих право претендовать на данную должность;
- *честность*: отсутствие недостоверной информации. **Собеседование при поступлении на работу.** От успеха вашего собеседования будет зависеть, возьмут ли вас на желанную работу, поэтому к нему надо подготовиться. Вот некоторые рекомендации, разработанные специалистами.

1. Явиться необходимо вовремя, опоздания исключены.

2. Следует позаботиться о своем внешнем виде. Одежда должна быть деловой, обязательно опрятной, вычищенной и выглаженной. Не следует одевать костюм из сильномянущейся ткани. Волосы должны быть чистыми. Если они длинные, нужно собрать их сзади в пучок. Слишком пышные или панковские прически не допустимы.

3. Накануне постарайтесь как следует выспаться, это позволит выглядеть бодро и свежо.

4. Помните, что первое впечатление о вас складывается с самого порога. Правило гласит: впечатление о вас складывается в первую минуту встречи. В течение двадцати секунд оценивается как вы выглядите, еще двадцати — манера говорить, и наконец — умение общаться. Поэтому не надо суетиться, входить в кабинет следует спокойно, уверенно, не крутя головой и не размахивая руками. Если вам при приветствии предложат руку для пожатия, помните, что поздороваться следует твердым голосом и крепким

рукопожатием.

5. Не садитесь, пока не получите приглашение. В кресле или на стуле сидите прямо, не разваливайтесь. Если же придется некоторое время стоять, то следите за осанкой, не горбитесь.

6. Держитесь приветливо, улыбайтесь, при ответе на вопросы смотрите в глаза собеседнику. Но помните, что пристальный взгляд и постоянная улыбка недопустимы.

7. На вопросы отвечайте объективно, не слишком преувеличивайте свои достоинства и не особенно скрывайте недостатки. В ходе беседы в деликатной форме дайте представление о своих профессиональных достоинствах.

8. Не перебивайте собеседника. Не выходите из себя, если во время разговора интервьюер будет отвечать на телефонные звонки.

9. Постарайтесь первым не упоминать о зарплате, подождите, пока это сделает сам работодатель (наниматель). Если предложенный уровень оплаты вас не устраивает, не вступайте в спор. Ваше право отказаться от предлагаемого места.

10. Собеседование — это возможность самому узнать о будущей работе, поэтому следует заранее продумать вопросы, на которые хотели бы получить ответ (например, о возможностях профессионального роста, преимуществах, предоставляемых фирмой, и

т.п.).

11. Во время беседы следите за невербальными средствами общения интервьюера.

12. Никогда не критикуйте своих прежних руководителей.

13. Во время визита воздержитесь от курения.

14. Постарайтесь расстаться на положительной ноте, сказав, например: «Спасибо, что вы встретились со мной. Я очень заинтересован в этой работе и думаю, что смогу выполнять ее хорошо».

I. Этикет и культура поведения

В цивилизованном обществе предполагается знание правил этикета и поэтому их соблюдение необходимо. Эти нормы и правила складывались на протяжении длительного времени в процессе совместной жизни и деятельности многих поколений. Их основу составляет многовековая мудрость, которая передавалась от старшего поколения младшему. Сегодня перед российским обществом выдвигаются новые требования к личности, ее морали, поведению и поступкам. В этой связи большое значение приобретают профессиональная этика и деловая культура. Ведь там, где деловые отношения строятся на основе взаимопомощи, взаимоуважения и внимания к каждому человеку, велика гарантия успеха и надежности. Деловой этикет — важная составляющая деловых отношений, это внешнее проявление внутренней морали и культуры человека.

Вопросы и задания

1. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните.
 - а) да; б) нет.
2. Кем был впервые введен термин «этика»:
 - а) Цицероном;
 - б) Архимедом;
 - в) Аристотелем;
 - г) Сократом?
3. Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «долг», «совесть» и т.п. А что означает термин «категория»? (Ответ на данный вопрос найдите в философском словаре или учебнике по философии.)
4. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям: а) «этика»; б) «нравственность»; в) «мораль».
 - А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.
 - Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.
 - В. Наука, изучающая нравственность.
5. Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»?
6. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». Какие понятия проявляются в следующих ситуациях:
 - а) коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своей профессии;
 - б) грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.
7. В каких правилах и нормах раскрывается принцип добросовестного отношения к труду?
8. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть — моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.
 - а) да; б) нет.
9. Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в отношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к руководителю?
10. Докажите правоту (или неправоту) высказывания специалистов ведущих фирм, считающих, что знание этикета и культуры поведения является важным условием успешной работы в любой организации.
11. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность». Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:
 - а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;
 - б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?
12. Как вы понимаете высказывание М.Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?
13. Этикет— это:
 - а) наука о морали;

- б) манера поведения;
- в) общая культура.

14. Нормами этикета являются: а)

упорство, настойчивость;

- б) принципиальность, беспрекословность; в)

вежливость, тактичность.

15. На нормах морали основаны *традиции, обычаи, привычки*. Дайте определение этим понятиям (для этого воспользуйтесь словарями, например словарем русского языка или Российским энциклопедическим словарем).

Объясните, почему важно знать традиции и обычаи.

16. Есть ли разница между деловым и бытовым этикетом?

17. Предупредительность — это:

- а) галантность по отношению к дамам;

- б) подобострастность;

- в) умение оказать небольшую услугу;

- г) льстивость;

- д) приветливость по отношению к старшему;

- е) умение вовремя сгладить неловкость.

18. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре — это: а) вежливость; б) дипломатичность; в) тактичность; г) предупредительность; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.

19. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах:

а) «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!» — сказала кассир сберегательного банка клиенту;

б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).

20. Являются ли «скромность» и «застенчивость» синонимами? Ответ поясните.

21. Вежливость предполагает приветствие. Как надо поздороваться, оказавшись первый раз в незнакомом коллективе?

22. Чего нельзя делать во время приветствия?

23. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший—младший, женщина—мужчина, начальник—подчиненный, пожилой мужчина—девушка?

24. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а) женщины;

- б) мужчины;

- в) младшие по возрасту;

- г) младшие по положению (подчиненный).

25. Прокомментируйте высказывание Саади: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал».

26. Хороший вкус — это:

- а) стиль;

- б) эlegantность;

- в) мода.

27. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим *запретам* на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

- а) «Алло, это кто?»

б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?» в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!» г) «Лады, договорились. Пока» д) «Куда я попала?» е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

28. При завершении разговора первым кладет трубку тот, кто позвонил. А как поступить мужчине, который позвонил женщине?

29. Почему *деловую переписку* называют *общением в миниатюре*?

30. При обмене визитными карточками получивший сразу же убрал ее в кейс. Какие правила этикета он нарушил?

31. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин? Выберите правильный ответ:

- а) отличаются по размеру; б) не

отличаются; в) отличаются по цвету;

- г) отличаются за счет «украшательства».

32. Укажите правильный ответ. Деловой протокол — это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;

- б) свод правил в деловых и служебных отношениях;
 в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;
 г) все ответы верны;
 д) все ответы неверны.
33. Укажите, какие позиции *делового взаимодействия* соответствуют нравственным критериям:
 а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;
 б) не доверяй никому и уважай себя;
 в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;
 г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство);
 д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего «лица»;
 е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, получение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства.
34. Какие «заповеди», сформулированные Дж.Ягер, относятся к *деловому этикету*.
 а) делайте все вовремя;
 б) громко не смейтесь;
 в) сдерживайте свое раздражение;
 г) не болтайте лишнего;
 д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;
 е) думайте о других, а не только о себе;
 ж) не будьте неряшливы;
 з) одевайтесь как положено;
 и) говорите и пишите хорошим языком?
35. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли *интерьер рабочего помещения* к области делового этикета?
 а) да; б) нет.
36. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:
 а) этические нормы и правила;
 б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
 в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
 г) все позиции верны;
 д) все позиции неверны.
37. Укажите правильный ответ. Атмосфера *доброжелательности* во время деловой беседы зависит от:
 а) пунктуальности;
 б) правильного выбора места проведения беседы; в) интерьера помещения; г) установления контакта с партнером;
 д) первых фраз во время беседы;
 е) использование обращения по имени; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.
38. Опишите последовательность приготовления бутерброда.
39. Груши и яблоки едят:
 а) с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей; б) откусывают от целого плода;
 в) вначале очищают от кожуры, а затем откусывают от целого плода.
40. Укажите правильный ответ. Ножом принято чистить: а) мандарины; б) апельсины; в) все ответы верны; г) все ответы неверны.
41. Куски сахара из сахарницы берут:
 а) руками;
 б) щипчиками;
 в) чайной ложкой.
42. Салфетку за столом принято: а) повязывать вокруг шеи; б) засовывать за воротник;
 в) раскладывать на груди; г) класть на колени.
43. По завершении трапезы вилку и нож следует положить: а) параллельно друг другу на тарелку ручками вправо; б) по обе стороны тарелки; в) на тарелку крест-накрест.
44. Хлеб с общей тарелки берут:
 а) руками;
 б) вилок, которую держат в правой руке;
 в) вилок, которую держат в левой руке;

- г) специальной вилкой, лежащей на общей тарелке с хлебом.
45. Почему подарок может многое рассказать о его дарителе?
46. Что главное в подарке:
- а) цена;
 - б) искренность;
 - в) намек;
 - г) желание доставить радость?

Ответы

1. а).

Этика — наука о морали (нравственности). Мораль дает человеку возможность оценивать поступки окружающих людей, понять себя и осмыслить, правильно ли он живет, как надо жить, к чему необходимо стремиться.

2. в).

Термин «этика» впервые употребил Аристотель для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки?»

3. Категория (греч. — высказывание, свидетельство) — форма осознания в понятиях всеобщих способов отношения человека к миру, отражающие наиболее общие и существенные свойства, законы природы, общества и мышления (Философский словарь / Под ред. И.Т.Фролова. — М, 1991).

- 4. а) - А;
- б) - Б;
- в) - В.

5. «Золотое» правило нравственности: «Поступай по отношению к другим так, как ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе».

«Золотым» оно стало именоваться потому, что ему придавалось очень большое значение и оно прочно укрепилось в общественном сознании. Например, русская пословица гласит: «Чего в другом не любишь, того сам не делай».

6. а) честь; б) совесть.

7. Добросовестное отношение к труду раскрывается в нормах и правилах: любовь к избранной профессии, стремление к совершенствованию мастерства, соблюдение дисциплины труда, аккуратность в выполнении своих обязанностей, бережное отношение к орудиям труда, желание поделиться секретами своего труда (наставничество) и т. п.

8. а).

9. В отношении руководителя к подчиненному: «Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель».

В отношении подчиненного к своему начальству: «Относитесь к своему руководителю так, как вы хотели бы, чтобы к вам относились ваши подчиненные» (Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. В. Н.Лавриненко. — М., 1997).

10. Знание этикета — необходимое профессиональное качество, которое постоянно совершенствуется.

Культура поведения — часть делового этикета. Она рассматривает поступки и формы общения людей, которые основаны на нравственности, соблюдении определенных норм, правил и на эстетическом вкусе.

Не зная правил хорошего тона, можно попасть в нелепую ситуацию, дискредитировать себя и фирму.

11. а) тактичность; б) вежливость.

12. Истинная вежливость может быть только доброжелательной, благожелательной. 13.б).

14. в).

15. Ожегов С. И, Словарь русского языка. — М., 1988. Обычай — с. 355; Привычка — с. 477; Традиция — с. 658.

Придерживаясь традиций, можно избежать многих конфликтов, недопонимания. Важно знать традиции и обычаи той страны, куда человек едет в командировку или на отдых, учитывать их в дружеском общении, в деловых межличностных контактах.

16. Деловой этикет по сравнению с бытовым более официален, поэтому деловая вежливость не приемлет длительных благодарностей и извинений.

17. а), в), д), е).

18. в).

19. а) тактичность; б) корректность.

20. Скромность — способность личности сдерживать себя в обнаружении своих достоинств. Застенчивый — стыдливо-робкий в обращении, в поведении, смущающийся (*Ожегов СИ. Словарь русского языка.* — М., 1988).

Следовательно, скромность не является синонимом застенчивости.

21. Входя в кабинет (комнату), следует приветствовать находящихся там людей, даже если вы не знакомы с ними.

22. Во время приветствия нельзя держать во рту сигарету, жевать, держать руку в кармане.

23. Первым здоровается младший; мужчина с женщиной; подчиненный с начальником; девушка с пожилым мужчиной.

24. а).

25. Сказанные слова демонстрируют уровень культуры, являются индикатором воспитанности.

26. б).

27. а), в), г), д).

28. Мужчина, позвонивший женщине, ждет, когда она первой положит трубку.

29. Деловая переписка способствует установлению взаимосвязей с потребителями, с различными службами. Деловая переписка так же, как и деловое общение, должна быть грамотной, корректной, основанной на соблюдении этических принципов.

30. Получивший визитную карточку должен прочитать ее, поблагодарить и потом убрать.

31. б).

32. в).

33. а), в), д).

34. а), г), д), е), з), и).

35. а).

36. г).

37. ж).

38. Чтобы приготовить бутерброд, масло общим ножом перекалдывают на край своей тарелки, а затем своим ножом намазывают на хлеб. Колбасу, ломтики рыбы или мяса кладут на бутерброд вилкой.

39. а).

40. б).

41. б).

42. д).

43. а).

44. а).

45. Подарок — это зеркало, в котором отражаются черты характера человека.

46. б); г).

II. Психологические аспекты делового общения

В современных условиях жизнь человека наполнена разнообразными, многочисленными контактами. Эффективность взаимоотношений невозможна без практических навыков общения. Поэтому культура делового общения является важной составной частью профессиональной компетентности будущего специалиста.

Вопросы и задания

1. Откройте учебник на с. 37 и объясните, как вы понимаете пункт 2.1. Для полноты ответа воспользуйтесь учебником или словарем по философии и определите понятие «бытие».

2. Согласны ли вы с определением:

Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

а) да; б) нет.

3. Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием? а) да; б) нет. Ответ поясните.

4. Из приведенного перечня выпишите «абстрактные типы» собеседников: вздорный человек; незнайка; позитивный человек; всезнайка, негативный человек, баламут; болтун; лгунишка; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; заинтересованный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка; задавака.

5. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

а) императивное;

б) интерактивное;

- в) манипулятивное;
- г) перцептивное;
- д) диалогическое;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

6. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений): 1) принцип «здесь и сейчас»; 2) принцип доверительности; 3) принцип паритетности; 4) принцип проблематизации; 5) принцип персонифицирования. Определите, какая из характеристик по смыслу соответствует каждому принципу.

А. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.

В. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы. Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выражать свои чувства и желания.

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

7. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я. Чаадаева о том, что люди, лишённые общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву:

- а) прагматическая; б) формирующая; в) подтверждения;
- г) организации и поддержания межличностных отношений; д) внутрличностная.

8. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;
- д) невербальное общение;
- е) светское общение;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

9. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

10. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

11. Вам предстоит беседа с клиентом. Какой тип межличностного общения вы выберете? Ответ поясните.

12. Что такое роль? Какие роли вам приходится исполнять в течение дня?

13. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

14. Изучая процессы восприятия, психологи выявили типичные искажения представлений о другом человеке: 1) «эффект ореола»; 2) «эффект проекции»; 3) «эффект упреждения». В литературе один из «эффектов» имеет еще и другое название. Какой это «эффект» и какое название встречается в литературе?

15. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффектом упреждения».

16. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки постанип. себя на его место происходит понимание поведения, привычек другою человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается парт нером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

17. Что является *высшей формой эмпатии!* Проанализируйте проявление высшей формы эмпатии на примере вашей группы.

18. Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы предлагаем собеседнику влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?

19. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:

- а) стереотипизация;
- б) каузальная атрибуция;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

20. Успех студента на экзаменах оценивается членами группы как везение — удалось воспользоваться шпаргалкой. В данном примере действует:

- а) внешняя атрибуция;
- б) внутренняя атрибуция; в)

стимульная атрибуция.

21. В учебнике по психологии (*Реан А.А., Гатанов Ю.Б., Баранов А. А.* Психология: 8—11 классы. — СПб., 2000) описывается такой эксперимент.

К студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым мужчиной и сообщал, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Необходимо было на глаз оценить рост этого человека и записать свою оценку на листочке. В одной группе мужчину представили как студента из Кембриджа; в другой — как преподавателя из Кембриджа; в третьей группе — как профессора из Кембриджа.

Результаты оказались поразительными: чем выше социальный статус, тем более высоким казался человек (разница в оценках первой группы и последней составила 12 см).

Какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте: а) идентификация; б) аттракция; в) стереотипизация; г) каузальная атрибуция?

22. Приведите пример *стереотипов*, с которыми вы сталкиваетесь чаще всего?

23. Э.Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

24. Стремление избежать конфликт, желание понять ситуацию и собеседников; представление о партнере с позиции паритетности. Это:

- а) ориентация на контроль; б) ориентация

на понимание.

25. Какой тип общения более предпочтителен для «контролера»?

- а) монологическое общение;
- б) диалогическое общение. Ответ поясните.

26. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей — это:

- а) конкуренция; б)

кооперация.

27. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

а) кооперация; б) конкуренция.

28. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.

29. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации: а) от личных особенностей говорящего; б) от отношения говорящего к слушающему;

в) от ситуации, в которой протекает общение; г) от отношения слушающего к говорящему; д) от личных особенностей слушающего; е) все позиции верны; ж) все позиции неверны.

30. Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

а) семантический барьер; б) стилистический барьер; в) логический барьер.

31. Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от: а) возраста; б) пола;

в) социального статуса; г) типа темперамента; д) национальности; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

32. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешнее проявление человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

33. Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?

а) да; б) нет.

Ответ поясните на примере.

34. Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:

- а) расслабленная улыбка;
- б) смущенная улыбка;
- в) усмешка.

35. Укажите правильный ответ. «Кривая улыбка» (когда опущены уголки рта) свойственна людям:

а) сентиментальным;

б) скрывающим собственные намерения;

в) прикрывающимся веселостью при стремлении к отрицанию; г) все ответы верны; д) все ответы неверны.

36. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

37. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:

а) презрение;

б) интерес к собеседнику и его признание; в) проявление подчеркнутого неуважения.

38. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

- а) превосходство;
- б) партнерское отношение;
- в) стремление к подчинению.

39. Жест закрытости проявляется обычно в позиции: а) руки, скрещенные на груди; б) руки на бедрах; в) рука, поддерживающая подбородок.

40. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это: а) расстегнутый пиджак; б) скрещенные ноги; в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику; г) неполная посадка на стуле; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.

41. Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции: а) скрещенные ноги и руки; б) наклон головы; в) руки на бедрах.

42. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:
- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую; б) почесывание подбородка; в) прикладывание рук к груди.
43. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:
- а) руки, скрещенные на груди;
 - б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком; в) закрытие рта ладонью.
44. Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги — на пол, так что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади, характеризует позу:
- а) открытости; б) готовности; в) защиты.
45. Оттягивание плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:
- а) боязливого; б) уверенного; в) покорного.
46. Какое состояние собеседника может характеризовать поза: напруга выпрямленное туловище, ноги плотно стоящие на полу, ВЗГЛЯД отсутствующий?
- а) отсутствие интереса;
 - б) отключение от проблем с демонстрацией внимательного слушания; в) недостаток уверенности.
47. Укажите правильный ответ. Стулая спина означает:
- а) смирение, покорность;
 - б) страх;
 - в) сомнение;
 - г) переоценку;
 - д) все ответы верны;
 - е) все ответы неверны.
48. Укажите правильный ответ. При удивлении: а) брови подняты; б) глаза широко открыты; в) рот приоткрыт; г) все ответы верны; д) все ответы неверны.
49. Если партнер по общению сдвинул очки на кончик носа и взгляд устремил вверх, отклонился назад и указательный палец вытянул вдоль щеки, при этом остальные пальцы располагаются под подбородком, то это означает:
- а) желание действовать активно;
 - б) критическое оценивание;
 - в) задумчивость.
50. Если голова собеседника слегка наклонена вбок, он открыто улыбается, удобно сидит на стуле, иногда глаза прикрывает на мгновения с одновременным чуть-чуть заметным кивком головы, то это означает:
- а) вовлеченность в проблему; б) доверительность и согласие; в) смущение и неуверенность.
51. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:
- а) культурные различия;
 - б) социально-возрастные различия;
 - в) половые различия.
52. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют *эффективному деловому общению!*
- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
 - б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
 - в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
 - г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить; д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.
53. Коллега по работе в ходе беседы по вопросу улучшения микроклимата коллектива старается продемонстрировать свою эрудицию, судит обо всем только на основании личных позиций и своего жизненного опыта, дает оценку всему сказанному. Такая позиция является признаком:
- а) эффективного общения;
 - б) неэффективного общения.
54. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность; б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца; г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям; д) сосредоточен на своих личных проблемах.

55. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.
2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении *активной обратной связи* с говорящим.

56. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание: а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать; б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;
в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

57. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.
58. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:
а) выяснение;
б) перефразирование; в) резюмирование; г) отражение чувств.

59. В каких ситуациях эффективно использовать *перефразирование*:

а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.
60. В каких ситуациях эффективно: а) выяснение; б) отражение чувств; в) перефразирование; г) резюмирование:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.
2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.
3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.
4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

61. Каким ситуациям соответствует «резюмирование»:

а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»;
б) «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы на дальнейшее сотрудничество»;
в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства»;
г) «Главное, что вы хотели бы от меня — это подготовка документации в сжатые сроки».

62. К «технике общения» относят прием «золотые слова», т.е. искусство подачи комплиментов.

Комплимент и лесть — это одно и то же?

а) да; б) нет.

Ответ поясните. Чтобы ответить на этот вопрос, воспользуйтесь словарями (например, Словарем русского языка С.И.Ожегова).

63. В результате применения приема «золотые слова»:

а) возникают положительные эмоции у собеседника;
б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил; в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал; г) возникает атмосфера уважения;

- д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.
64. Комплимент, по-вашему мнению, оценивает:
- а) реальные (объективные) достоинства собеседника;
- б) незначительное преувеличение достоинств собеседника.
65. Найдите подтверждение приема «имя собственное» в книге Д.Кар-неги «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» (М., 1989).
66. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента — это прием:
- а) «золотые слова»;
- б) «зеркало отношений»;
- в) «терпеливый слушатель».
67. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения: а) учитывать интересы собеседника; б) говорить только о себе; в) видеть положительное в собеседнике;
- г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;
- д) находить общее с собеседником;
- е) выделять свое «я»;
- ж) проявлять искренность и доброжелательность;
- з) навязывать свою точку зрения;
- и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.
68. Аргументы применяют с целью:
- а) защиты своих взглядов и намерений;
- б) доказательств своего превосходства;
- в) уговоров партнера что-либо сделать.
69. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется: а) с позиции говорящего (аргументирующего); б) с позиции лица, принимающего решение; в) всеми участниками беседы.
70. В основе законов аргументации и убеждения лежит:
- а) принуждение;
- б) понимание;
- в) заинтересованность.
71. Сильные аргументы лучше приводить: а) только в конце диалога; б) в середине диалога; в) в начале диалога; г) в начале и конце диалога.
72. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником: а) информация, которая находится с края — «эффект края»; б) информация, приводящая к двусмысленности;
- в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом; г) большой объем информации; д) текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания;
- е) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.
73. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:
- а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
- б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;
- в) небрежность и неточность формулировок;
- г) внимание к невербальному поведению партнера;
- д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию; е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.
74. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям: а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?
1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.
2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.
3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.
75. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:
- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;

- в) лично-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

76. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов; б) накопившиеся противоречия; в) стечения обстоятельств.

77. *Конфликтогены* — это слова, действия (бездействия), которые: а) способствуют возникновению конфликта; б) препятствуют возникновению конфликта; в) помогают разрешить конфликт.

78. Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

79. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

80. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

- 1. Открытая борьба за свои интересы.
- 2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
- 3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
- 4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
- 5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

81. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

- 1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
- 2. Обе стороны обладают одинаковой властью.
- 3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этой жвля ния имеет большое значение.
- 4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
- 5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.
- 6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

82. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество; в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

83. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

84. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
- е) предлагайте партнеру включить механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

85. Чего нельзя допускать в условиях конфликта: а) преувеличивать свои заслуги; б) обрушивать на партнера множество претензий;

в) исходить из добрых намерений партнера; г) видеть все только со своей позиции; д) учитывать интересы партнера по общению; е) критически оценивать партнера.

Ответы

1. «Бытие» — наиболее широкая по объему, охватывающая все многообразие реального мира категория, обозначающая доступную нам совокупность существующего, мир в целом.

Понятию «бытие» равнозначны термины «действительность», «сущее» (Островский Э. В. Основы философских знаний. — М., 1998).

Без общения невозможно существование человеческого общества. Человек становится человеком только в процессе общения, установления межличностных отношений.

2. а).

3. б) нет. Общение — это процесс обмена информацией.

4. Вздорный человек; позитивный человек, всезнайка; болтун; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка. Всего девять «абстрактных типов».

5. а), в), д).

6. А — 2) принцип доверительности.

Б — 1 — 2) принцип «здесь и сейчас». В — 4)

принцип проблематизации.

Г — 5) принцип персонифицирования. Д — 3)

принцип паритетности.

7. б) формирующая функция. Она проявляется в процессе развития человека и становления его как личности. Окружающие взрослые научили ребенка читать, говорить, писать, есть, пить, правильно вести себя в обществе.

8. а), в), г), е).

9. А-1);Б-4);В-3);Г-2). Ю.А-2);Б-1);В-3).

11. При беседе с клиентом применяют диалогический тип межличностного общения.

Диалогическое общение основано на равноправии партнеров.

12. Роль — способ поведения, который задается обществом.

13. в), д).

14. 3) «эффект упреждения», или «эффект первичности и новизны».

15. б) «эффект проекции».

16. А-2); Б — 3); В- 1); Г — 4).

17. Высшая форма эмпатии действенная. Она характеризует нравственную сущность человека.

18. «Включается» индификация.

19. б).

20. а).

21. в) стереотипизация (по социальному статусу).

22. Например, профессиональные стереотипы; этнонациональные стереотипы («немец — педант»; «южный человек — темпераментный»).

23. А-3);Б-1);В-2).б).

24. а) Для «контролера» характерно монологическое общение, как как он стремится заставить партнера по общению принять свой план взаимодействия, навязать свое понимание ситуации.

25. б).

26. б).

27. а).

28. е),

29. в).

30. е).

31. б).

32. а) да. Некоторые жесты, как и слова, могут иметь несколько значений. Например: закрытая поза — «руки скрещены на груди», но в холодном помещении это может означать, что человек замерз.

33. а).

34. в).

35. б).

36. б).

37. б).
38. а).
39. а), в).
40. в).
41. б).
42. б).
43. б).
44. б).
45. б).
46. а).
47. г).
48. б).
49. б).
50. б).
51. б), д).
52. б).
53. в), г).
54. а) - 2, б) - 1.
55. б), г).
56. а) - 3, б) - 2, в) - 4, г) - 1.
57. в).
58. б), в).
59. а) - 4, б) — 3, в) - 2, г) - 1.
60. б), г).
61. б). *Ожегов СИ*. Словарь русского языка. — М., 1988. *Комплимент* — любезные, приятные слова, лестный отзыв (С. 234). *Лесть* — лицемерное, угодливое восхваление (С. 260).
62. е).
63. б).
64. Карнеги Д. Часть 2; глава 3.
65. в).
66. а), в), г), д), ж), и).
67. а).
68. б).
69. б).
70. г).
71. а), в), д). 7
73. а), в), д), е).
74. а) - 2, б) - 3, в) - 1, г) - 4, д) - 5.
75. е).
76. б).
77. а).
78. а) - 1, б) - 2.
79. б).
80. а) - 2, б) - 4, в) - 3, г) - 1, д) - 5.
81. 2, 3, 5.
82. б).
83. а), в), д).
84. а), в), г), е).
85. а), б), г), е).

III. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении

Знание своих индивидуальных особенностей, умение анализировать индивидуальные особенности собеседника имеют большое практическое значение для непрерывного саморазвития и профессионального роста учащихся. Определение индивидуально-психологических особенностей собеседника позволяет выработать модель поведения в процессе общения, и особенно в конфликтной ситуации.

Знания в области психологии общения помогают учащимся легче адаптироваться к современным условиям рынка и ориентироваться на повышение индивидуальной конкурентоспособности.

Вопросы и задания

1. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими, социальными качествами и свойствами — это:
 - а) личность;
 - б) индивидуальность.
2. Раскройте сущность определения «личности». Какая функция общения играет ведущую роль в процессе становления личности?
3. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) темпераменту; б) экстраверсии; в) интроверсии.
 1. Ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спокойствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминание.
 2. Динамическая характеристика психической деятельности.
 3. Ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к риску и действиям.
 4. На примере, рассмотренном на с. 71, определите *тип темперамента* каждого молодого человека.
 5. Укажите особенности, которые характеризуют *флегматика*:
 - а) повышенная активность;
 - б) длительная работоспособность;
 - в) энергичность;
 - г) сосредоточенность внимания;
 - д) вспыльчивость;
 - е) молчаливость;
 - ж) терпеливость;
 - з) общительность;
 - и) стойкие формы поведения; к) непоседливость; л) быстрая переключаемость; м) бедность движений.
 6. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям: а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик.
 1. Склонность к переживанию, неэнергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений.
 2. Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству.
 3. Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость.
 4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.
 7. Укажите особенности, которые характеризуют *холерика*: а) энергичность; б) выдержанность;
 - в) переменчивость настроения; г) сосредоточенность внимания; д) общительность; е) подвижность;
 - ж) порывистость в движениях;
 - з) ровное и спокойное настроение; и) возбужденное состояние; к) невыразительность речи;
 - л) быстрая приспособляемость к новой обстановке; м) громкая речь.
 8. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует: а) сангвиника; б) меланхолика; в) флегматика; г) холерика.
 9. Заполните таблицу.

Характеристика типов темперамента

п/п	Характеристика	Холерик	Сангвиник	Флегматик	Меланхолик
	Поведение				
	Эмоции				
	Настроение				
	Адаптация				
	Терпение				
	Общительность				
	Отношение к				

критике					
Отношение к новому					

10. Неповторимое индивидуальное сочетание, или совокупность особенностей личности — это:

- а) характер;
- б) темперамент.

11. В течение жизни у человека могут изменяться: а) черты характера; б) темперамент; в) все ответы верны;

г) все ответы неверны.

12. Основой характера является:

- а) воля;
- б) эмоции;
- в) способности.

13. Укажите правильный ответ. Когда мы говорим «человек с характером», «мямля», то подразумеваем:

а) свойства темперамента; б) волевые черты характера; в) все ответы верны; г) все ответы неверны.

14. Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий — это:

- а) темперамент; б) характер; в) воля.

15. *Решительный* и *торопливый* — это синонимы? а) да; б) нет.

Ответ поясните (для этого воспользуйтесь словарями).

16. Вспомните уроки литературы и объясните образ «лишнего человека» с позиции основных этапов *волевого процесса*.

17. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) целеустремленности; б) самообладанию; в) самостоятельности; г) решительности; д) настойчивости.

1. Умение человека принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь.

2. Волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной борьбы с трудностями, встречающимися при достижении целей.

3. Умение не поддаваться влиянию различных факторов, которые могут отвлечь человека от достижения поставленной цели.

4. Волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками.

5. Способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимо достигнуть.

18. Волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение приятных решений — это:

- а) настойчивость;
- б) самостоятельность; в)

исполнительность.

19. В течение пяти лет девушка поступала в один и тот же институт и каждый год не набирала нужного количества проходных баллов. Но на пятый год поступления ее мечта осуществилась.

Какие основные волевые качества преобладали у девушки? Ответ обоснуйте.

20. Закончите предложения, которые вам соответствуют.

1. Мне трудно себя назвать волевым человеком потому, что...

2. Мои друзья считают меня волевым человеком из-за того, что...

3. Я считаю себя волевым человеком потому, что...

4. Некоторые знакомые называют меня безвольным из-за того, что... С целью обоснованности ответа проанализируйте основные волевые качества человека.

21. Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы

в ней, характеризуют: а)

темперамент; б) волю; в) способности.

22. Способности проявляются: а) в знаниях, умениях, навыках;

б) в динамике приобретения знаний, умений, навыков.

23. Человек появляется на свет: а) с общими способностями;

- б) с задатками;
в) со специальными способностями.
24. Высокий уровень развития специальных способностей называют: а) одаренностью; б) талантливостью.
25. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) эмоциям; б) настроению; в) страсти; г) аффекту.
1. Сильное, кратковременное эмоциональное состояние, возникающее внезапно.
 2. Яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей.
 3. Длительное эмоциональное состояние, окрашивающие действия, мысли и поведение человека.
 4. Явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и к самому себе.
26. Эмоции, при которых у человека «все в руках горит», «готов свернуть горы»:
а) астенические;
б) стенические.
27. Какие виды эмоций проявляются в следующих ситуациях:
а) «Что-то я сегодня не в духе», — говорит коллега, после неудачного разговора с клиентом;
б) «Две недели назад видел уникальную марку. Как бы я хотел купить ее для своей коллекции, даже начал копить деньги» (Из разговора двух приятелей);
в) В конфликтной ситуации подчиненный резко встал со стула и отшвырнул его в сторону.
28. Что означают выражения: «Смотреть сквозь розовые очки», «Видеть все в темном цвете»?
29. Опишите эмоции холерика, флегматика, сангвиника, меланхолика.
30. Для какого типа темперамента характерно устойчивое, жизнерадостное настроение: а) для холерика; б) для сангвиника; в) для флегматика; г) для меланхолика.
31. Укажите правильный ответ. Научные работы по клонированию сопровождаются:
а) интеллектуальными чувствами;
б) нравственными;
в) эстетическими;
г) все ответы верны;
д) все ответы неверны. Выбор ответа аргументируйте.
32. Мимика и пантомимика: а) помогают общению; б) препятствуют общению;
в) ни помогают, ни препятствуют.
33. Проявление эмоций зависит:
а) от воспитания;
б) от темперамента;
в) от привычек;
г) от принятых правил приличия;
д) все ответы верны;
е) все ответы неверны.
34. Волевые действия проявляются в умении: а) контролировать свои эмоции; б) сдерживать себя; в) проявлять терпение; г) все ответы верны; д) все ответы неверны.
35. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем: а) по вербальным средствам общения;
б) по невербальным средствам общения;
в) все ответы верны;
г) все ответы неверны.

Ответы

1. б).

2. Личность — это человек, включенный в систему общественных отношений; он формируется в общении, совместной деятельности и при этом приобретает социальные качества для самостоятельной деятельности.

В процессе становления личности ведущей функцией общения является формирующая.

3. а) - 2, б) - 3, в) - 1.

4. 1 — холерик, 2 — сангвиник, 3 — флегматик, 4 — меланхолик.

5. б), г), е), ж), и), м).
6. а) - 2, б) - 3, в) - 4, г) - 1.
7. а), в), д), е), ж), и), л), м).
8. в).

9. Таблица:

/п	Характеристика	Холерик	Сангвиник	Флегматик	Меланхолик
	Поведение	Неуравновешенное	Достаточно уравновешенное	Абсолютно уравновешенное	Неуравновешенное
	Эмоции	Сильные	Поверхностные	Слабые	Глубокие, длительные
	Настроение	Неустойчивое (преобладает бодрость)	Устойчивое, жизнерадостное	Устойчивое	Неустойчивое (преобладает пессимизм)
	Адаптация	Хорошая	Отличная	Медленная	Трудная
	Терпение	Слабое	Умеренное	Очень большое	Слабое
	Общительность	Высокая	Умеренная (равномерная)	Невысокая	Низкая
	Отношение к критике	Возбужденное	Спокойное	Безразличное	Обидчивое
	Отношение к новому	Положительное	Безразличное	Отрицательное	Положительное, сменяется отрицательным и наоборот

10. а).
11. а).
12. а).
13. б).
14. в). 15. б).

Ожегов С. И. Словарь русского языка. — М, 1988.

РешиТЕЛЬный: 1. Твердый в поступках, не колеблющийся. 2. Исполненный твердости, непреклонности. С, 554.

Торопливый — склонный торопиться, поспешный, быстрый. С. 656.

16. «Лишний человек» — принимает хорошие решения, но не доводит свои начинания до конца, т.е. полное отсутствие четвертого этапа волевого процесса.

17. а) - 5, б) - 4, в) - 3, г) - 1, д) - 2.

18. в).

19. Целеустремленность, настойчивость.

21. в).

22. б).

23. б).

24. б).

25. а) - 4, б) - 3, в) - 2, г) - 1.

26. б).

27. а) настроение.

б) страсть.

в) аффект.

28. Взаимосвязь цвета и настроения.

29. Холерик — сильные эмоции; флегматик — слабые; сангвиник — поверхностные; меланхолик — глубокие, длительные.

30. б).

31. а), б).

32. а).

33. д).

34. г).

35. в)

Список литературы

- Аверченко Л. К.* Психология управления: Курс лекций. — М.; Новосибирск, 1989.
- Алехина И.* Имидж и этикет делового человека. — М., 2001.
- Бекетова Е.Е.* Тайны общения: Сборник ситуативных задач-тестов по психологии делового общения. — М., 2001.
- Бородкин Ф.М, Коряк Н.М.* Внимание конфликт. — Новосибирск, 1989.
- Ботавина Р. Я.* Этика деловых отношений. — М., 2001.
- Браим И.* Культура делового общения. — Минск: ИП «Экоперспектива», 2000.
- Власова Я.* ...И проснешься боссом: Справочник по психологии управления. — Новосибирск, 1994.
- Карнеги Д.* Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей. — М., 1989.
- Коломиский Я.Л.* Человек: психология. — М., 1986.
- Крижанская Ю. С, Третьяков В. П.* Грамматика общения. — М., 1999.
- Кругляницо Т. А. и др.* Этика. — М., 1994.
- Литвинцева Я. А.* Психологические аспекты подбора и проверки персонала: Сборник. — М., 1997.
- Лобарева Л.А.* Уроки привлекательности. — М., 1995.
- Маркичева Т.Б., Ножин Е.А.* Деловое общение: практические рекомендации. — М., 1997.
- Морозов А. В.* Деловая психология. — СПб., 2000.
- Ниренберг Дж., Калеро Г.* Читать человека как книгу. — М., 1990.
- Опалев А В.* Умение обращаться с людьми. — М., 1996.
- Пиз А.* Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. — Н.Новгород, 1992.

- Психология: Словарь / Под ред. А.В.Петровского. — М., 1990.
- Психология и этика делового общения / Под ред. В.Н.Лавриненко. — М., 1997.
- Реан А.А., Гатанов Ю.Б., Баранов А.А.* Психология. 8-11 класс. — СПб., 2000.
- Рогов Е.И.* Психология общения. — М., 2001.
- Рогов Е.И.* Эмоции и воля. — М., 1999.
- Самыгин СИ., Столяренко А.Д.* Психология управления. — Ростов-н/Д, 1997. *Семенова А. К., Маслова Е.А.* Психология и этика менеджмента и бизнеса. — М., 2000.
- Умеете ли вы общаться / И.Н.Горелов, В.Ф.Житников, М.В.Зюзьков, Л.А.Шкатов. — М., 1991.
- Шепель В.М.* Имиджелогия: Секреты личного обаяния. — М., 1994.
- Шеламова Г.М.* Деловая культура и психология общения. — М., 2002.
- Ягер Дж.* Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса. — М., 1994.

Оглавление

Введение	3
Глава 1. Этика и культура поведения	5
1.1. Общие сведения об этической культуре	5
1.2. Профессиональная этика	7
1.3. Деловой этикет	9
1.4. Внешний облик человека	12
1.5. Культура телефонного общения	14
1.6. Деловая беседа	16
1.7. Деловая переписка	18
1.8. Визитная карточка в деловой жизни	19
1.9. Деловой протокол	21
1.10. Интерьер рабочего помещения	22
1.11. Особенности национальной этики	23
Глава 2. Психологические аспекты делового общения	25
2.1. Общение — основа человеческого бытия	25
2.2. Классификация общения	27
2.3. Роль восприятия в процессе общения	30
2.4. Понимание в процессе общения	32
2.5. Общение как взаимодействие	34
2.6. Общение как коммуникация	36
2.7. Успех делового общения	42
Глава 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	46
3.1. Темперамент	46
3.2. Характер и воля	50
3.3. Способности — важное условие успеха в профессиональной деятельности	53
3.4. Эмоции и чувства	55
Глава 4. Конфликты в деловом общении	59
4.1. Конфликт и его структура	59
4.2. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	60
4.3. Правила поведения в конфликтах	61
Глава 5. Психологические тесты	64
Тест № 1. Умеете ли вы излагать свои мысли?	64
Тест № 2. Коммуникабельны ли вы?	65
Тест № 3. Приятно ли с вами общаться?	66
Тест № 4. Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения	67
Тест № 5. Умеете ли вы слушать?	68
Тест № 6. Тип темперамента	68
Тест № 7. Волевой ли вы человек?	71
Тест № 8. Коммуникативные и организаторские способности (КОС)	72
Тест № 9. Эмоциональная чувствительность	74
Тест № 10. Насколько вы конфликтны?	76
Тест № 11. Стратегия поведения в конфликте	77
Глава 6. Дополнительная информация	79
6.1. Аргументы и их влияние на эффективность общения	79
6.2. В общении мелочей не бывает!	80
6.3. Подарки в нашей жизни	81
6.4. Поведение за столом	82
6.5. Секреты общения в поисках работы	83
Приложение	86
Список литературы	108